

**KEPUASAN ORANG TUA DAN SISWA  
TERHADAP PERSEPSI KUALITAS LAYANAN  
PENDIDIKAN DI MTs MATHALIBUL HUDA  
MLONGGO JEPARA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:  
**HASANUDDIN**  
1503036048

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2019**



## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hasanuddin

Nim : 1503036048

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

### KEPUASAN ORANG TUA DAN SISWA TERHADAP PERSEPSI KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI MTS MATHALIBUL HUDA MLONGGO JEPARA

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 26 Desember 2019

Pembuat Pernyataan,



Hasanuddin

NIM: 1503036048





KEMENTERIAN AGAMA R.I  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngaliyan Semarang  
Telp. 024-7601295 Fax. 7615387

---

### PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : **Kepuasan Orang Tua Dan Siswa Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan Di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara**

Nama : Hasanuddin

NIM : 1503036048

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

telah diujikan dalam sidang *munaqasyah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Pendidikan Islam.

Semarang, 6 Januari 2020

#### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang/Penguji,

Sekretaris Sidang/Penguji,

**Agus Khunaifi, M.Ag**

NIP. 197602262005011004

Penguji I,

**Drs. Wahyudi, M.Pd.**

NIP. 196803141995031001

Penguji II,

**Dr. Fahrurrozi, M.Ag**

NIP. 197708162005011003

Pembimbing I,

**Drs. Danusiri, M.Ag**

NIP. 195611291987031001

Pembimbing II,

**Dr. H. Mustaqim, M. Pd**

NIP: 195904241983031005

**Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M.Ag**

NIP:19681212 1994303 1 003



**NOTA DINAS**

Semarang, 26 Desember 2019

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Walisongo  
di Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan,  
arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:


Judul : **KEPUASAN ORANG TUA DAN SISWA  
TERHADAP PERSEPSI KUALITAS LAYANAN  
PENDIDIKAN DI MTs MATHALIBUL HUDA  
MLONGGO JEPARA**

Nama : Hasanuddin  
Nim : 1503036048  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan  
kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk  
diajukan dalam Sidang Munaqasyah.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Pembimbing I,

  
**Dr. H. Mustaqim, M.Pd**  
NIP: 195904241983031005





**NOTA DINAS**

Semarang, 26 Desember 2019

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Walisongo  
di Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan,  
arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **KEPUASAN ORANG TUA DAN SISWA  
TERHADAP PERSEPSI KUALITAS LAYANAN  
PENDIDIKAN DI MTS MATHALIBUL HUDA  
MLONGGO JEPARA**

Nama : Hasanuddin

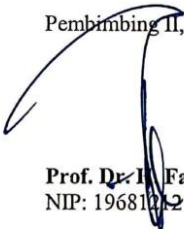
Nim : 1503036048

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan  
kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk  
diajukan dalam Sidang Munaqasyah.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Pembimbing II,

  
Prof. Dr. Iqbal Fatah Syukur, M.Ag.  
NIP: 19681012 199403 1 003



## ABSTRAK

Judul : **KEPUASAN ORANG TUA DAN SISWA TERHADAP PERSEPSI KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI MTs MATHALIBUL HUDA MLONGGO JEPARA**

Penulis : Hasanuddin

NIM : 1503036048

Persepsi kepuasan pelanggan adalah faktor terpenting untuk mengetahui mutu sebuah lembaga pendidikan. Skripsi kepuasan orang tua dan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara dimaksudkan untuk menjawab permasalahan (1) Bagaimana kepuasan orang tua terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan (2) Bagaimana kepuasan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan, dan (3) Bagaimana perbedaan kepuasan orang tua dan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : dari dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) diperoleh nilai rata-rata dari kepuasan orang tua sebesar 74,15 berada pada interval 68-79 dan kepuasan siswa sebesar 69,06 berada pada interval 63-74 yang berarti bahwa kepuasan orang tua dan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mloggo Jepara adalah tergolong cukup puas serta tidak ada perbedaan kepuasan antara orang tua dan siswa.

Dengan demikian, hendaknya madrasah meningkatkan kelima dimensi kualitas layanan pendidikan untuk mencapai mutu lembaga pendidikan.

Kata Kunci : *Kepuasan Pelanggan, Persepsi, Kualitas Layanan Pendidikan*



## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (5) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (6)

*"Maka sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan." (QS. Surat Al-Insyirah Ayat 5 dan 6)*



## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, pemimpin seluruh umat manusia, dan semoga pula tercurah atas keluarga dan para sahabat yang menjadi sumber ilmu dan hikmah.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati dan rasa hormat yang dalam penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang, Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag.
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang Dr. Hj. Lift Anis Ma'shumah, M.Ag
3. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Dr. Fatkurroji, M.Pd. dan Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Agus Khunaifi, M.Ag, yang telah mengizinkan pembahasan skripsi ini.
4. Pembimbing I, Dr. H. Mustaqim, M.Pd. dan Pembimbing II Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M.Ag, yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Segenap dosen, pegawai dan civitas akademika di lingkungan UIN Walisongo Semarang yang telah mencurahkan berbagai pengetahuan, penguasaan dan ilmunya selama masa perkuliahan.
6. Kepala Madrasah Tsanawiyah Mathalibul Huda, Waka Kesiswaan, Staff TU dan administrasi, orang tua serta siswasiswi kelas IX yang telah membantu memeberikan informasi dalam penelitian unttuk penulisan skripsi ini.
7. Kepada Bapak Muntono (Alm) dan Ibu Rohmatun Naim seta saudara kandung kakak saya Nasikhah, Ulil Albab, dan

- Jalaludin yang tiada henti-hentinya mencurahkan doa-doa, serta dukungan, kepada penulis selama ini. Sehingga dapat dijadikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Segenap keluarga besar bani H. Abdul Hadi (Ngardi) di rumah yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini .
  9. Saudara seperjuangan Ahmad Sirojudin, Joko Budiono, Nizar Fitriadi, dan Sulton Takmir Musholla Nurul Qolbi Jl. Pengilon 01 Ngaliyan Semarang yang selalu mendukung, memotivasi dan sebagai penghibur saat lelah serta selalu penulis mintai bantuan terimakasih untuk kalian semua
  10. Teman-teman Magang KKL Sekretariat Daerah Kabupaten Jepara, PPL MI Al-Khoiriyah 01 Semarang dan KKN MIT VII Posko 78 Kelurahan Banjardowo Kecamatan Kota Semarang Genuk yang selalu memberi motivasi dan memacu semangat penulis sehingga dapat terselesainya skripsi ini.
  11. Semua teman-teman MPI angkatan 2015 khususnya MPI B yang telah saling memotivasi selama masa kuliah Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan sumbangsih kepada penulis selama kuliah hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan yang telah dilakukan. Penulis menyadari tentulah masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, oleh karenanya kritik dan saran konstruktif amat penulis nantikan. Semoga apa yang tertulis dalam skripsi ini dapat bermanfaat. Amin.

Semarang, 26 Desember 2019

Hasanuddin  
NIM : 1503036048



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	6

### **BAB II KEPUASAN PELANGGAN, PERSEPSI, DAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN**

A. Deskripsi Teori .....	9
1. Kepuasan Pelanggan .....	9
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	9
b. Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	14
c. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	19
2. Persepsi.....	21
a. Pengertian Persepsi.....	21
b. Faktor-Faktor Terjadinya Persepsi.....	25
c. Proses Terjadinya Persepsi .....	26
d. Persepsi Terjadinya Layanan Pendidikan .....	28
3. Kualitas Layanan Pendidikan .....	30
a. Pengertian Kualitas Layanan Pendidikan .....	30
b. Asas-Asas Layanan Jasa Pendidikan ...	32
c. Dimensi Kualitas Layanan .....	34

	d. Bentuk-Bentuk Layanan Pendidikan . . . .	38
	e. Standar Pelayanan Minimal Pendidikan .....	45
	B. Kajian Pustaka Relevan.....	57
	C. Kerangka Berfikir .....	60
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	63
	B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	64
	C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	64
	D. Variabel Dan Indikator Penelitian .....	65
	E. Teknik Pengumpulan Data .....	70
	F. Uji Instrumen.....	72
	G. Teknik Analisis Data .....	75
<b>BAB IV</b>	<b>DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA</b>	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	79
	B. Deskripsi Data .....	82
	C. Analisis Data .....	116
	D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	152
	E. Keterbatasan Penelitian .....	159
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan .....	161
	B. Saran.....	162
	C. Kata Penutup .....	163
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
	<b>LAMPIRAN</b>	
	<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Pelayanan Pendidikan Dasar oleh Kabupaten Kota	50
Tabel 2.2	Pelayanan Pendidikan oleh Satuan Pendidikan	54
Tabel 3.1	Variabel dan Indikator Kepuasan Orang Tua...	67
Tabel 3.2	Variabel dan Indikator Kepuasan Siswa .....	62
Tabel 3.3	Skor Alternatif Jawaban .....	70
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas .....	73
Tabel 3.5	Hasil Uji Realibilitas .....	75
Tabel 4.1	Skor Angket Nilai Kepuasan Orang Tua .....	83
Tabel 4.2	Distribusi Mean Persepsi Orang Tua .....	92
Tabel 4.3	Kualitas Variabel Kepuasan Orang Tua.....	94
Tabel 4.5	Skor Angket Nilai Kepuasan Siswa.....	97
Tabel 4.6	Distribusi Mean Persepsi Siswa.....	107
Tabel 4.7	Kualitas Variabel Kepuasan Siswa .....	109



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Distribusi Frekuensi Persepsi Orang Tua .....	96
Gambar 4.2 Diagram Frekuensi Persepsi Siswa .....	111



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam dunia pendidikan mengukur tingkat kepuasan orang tua dan siswa terhadap layanan pendidikan menjadi hal yang sangat penting untuk mengetahui seberapa baik layanan yang telah diberikan oleh sekolah. Sekolah sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan perlu memiliki inisiatif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan karena pendidikan merupakan proses sirkuler yang saling mempengaruhi dan berkelanjutan.<sup>1</sup>

Sebagai salah satu lembaga dengan tujuan sebagai agen perubahan, lembaga pendidikan selalu dihadapkan dengan permasalahan ketidakpastian karena adanya perkembangan zaman dan teknologi. Ketidakpastian ini yang menjadikan mekanisme kerja di lembaga pendidikan secara teknologis tidak dapat dipastikan karena kondisi input dan lingkungan yang tidak pernah sama. *Stakeholder* tidak hanya membeli fisik dari produk sekolah, tetapi juga mempertimbangkan manfaat dan nilai dari produk sekolah. Oleh sebab itu pengelola lembaga pendidikan harus benar-benar merencanakan dengan baik nilai-nilai apa yang akan

---

<sup>1</sup> Bukhori Alma Dan Ratih Hurriyanti, *Manajemen Corporate Dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu Dan Layanan Prima*, (Bandung: Alfabeta, 2008), Hal 55

diberikan dan manfaat apa saja yang akan didapatkan oleh *stakeholder*.<sup>2</sup>

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk menarik minat publik dan membentuk citra lembaga pendidikan, baik melalui daya tarik fisik lembaga seperti letak lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, bangunan yang nyaman, kualitas layanan, fasilitas berstandar, serta harga terjangkau atau daya tarik yang bersifat akademis seperti reputasi, prospek, keragaman pilihan studi, standar kelulusan dan kegiatan-kegiatan penunjang lainnya.<sup>3</sup> Maka dari itu sekolah yang baik adalah sekolah yang berkualitas. Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau layanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.<sup>4</sup>

Menurut Pujawan, kualitas layanan sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual layanan yang terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu pengalaman yang diharapkan dan layanan yang

---

<sup>2</sup> Bukhori Alma Dan Ratih Hurriyanti, *Manajemen Corporate Dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu Dan Layanan Prima*.....Hal 56

<sup>3</sup> Bukhori Alma Dan Ratih Hurriyanti, *Manajemen Corporate Dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu Dan Layanan Prima*.....Hal 56

<sup>4</sup> Ronita Uli Sari Sianipar, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relations Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Mal SKA Pekanbaru*, (Pekanbaru:Universitas Riau, Vol. 5 No.1, 2018), hlm. 6



diterima.<sup>5</sup> Menurut Kotler dalam buku *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran* yang dikutip oleh Sunyoto konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas atau senang atau gembira.<sup>6</sup>

Dalam layanan sekolah saat ini telah distandarisasi oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2013 tentang standar layanan minimal di sekolah kabupaten/kota. Artinya sekolah harus memberikan layanan sebaik mungkin kepada pelanggannya termasuk peserta didik agar penilaian yang diberikan oleh peserta didik dapat baik pula.<sup>7</sup> Dengan hal ini, maka sekolah perlu melakukan perbaikan dalam pengelolaan layanan sebagai upaya untuk meningkatkan rasa nyaman di sekolah serta peningkatan kesadaran dalam pendidikan.

Masyarakat sebagai pelanggan sekolah (siswa, orang tua, serta pihak-pihak terkait) perlu diyakini bahwa sekolah yang akan dipilih adalah sekolah yang memberikan layanan yang relevan

---

<sup>5</sup> I Nyoman Pujawan. *Supply Chain Management*, Ed II, (Surabaya: Guna Widya, 2010), Hal. 97

<sup>6</sup> Danang Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran: Konsep, Strategi, dan Kasus*, (Yogyakarta:CAPS, 2012), hlm. 15

<sup>7</sup> Permendikbud No. 23 Tahun 2013, *Standar Layanan Minimal Pendidikan Dasar*

sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan zaman. Namun saat ini banyak lembaga pendidikan saling berlomba untuk memperoleh siswa dengan menunjukkan eksistensi sekolah lewat label internasional, akreditasi, prestasi yang diraih, tingkat kelulusan yang tinggi, fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan mendukung, program unggulan, dan layanan pendidikan lainnya yang membedakannya dari sekolah lainnya. Akan tetapi disisi lain siswa dan orang tua memiliki kebebasan untuk memilih sekolah yang menurut penilaian mereka memiliki kualitas yang baik.<sup>8</sup>

Maka dari itu suatu lembaga sekolah harus memiliki visi dan misi, serta strategi manajemen pendidikan secara utuh dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan. Strategi ini merupakan usaha sistematis dan terkoordinasi untuk secara terus-menerus memperbaiki kualitas layanan, sehingga fokusnya diarahkan kepada pelanggan, dalam hal ini yang dimaksud adalah peserta didik, orang tua peserta didik, pemakai lulusan, guru, karyawan, pemerintah, dan masyarakat. Sedikitnya terdapat lima sifat layanan yang harus diwujudkan oleh lembaga pendidikan agar pelanggan puas, yakni layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan (*reliability*), mampu menjamin kualitas pembelajaran (*assurance*), iklim sekolah yang kondusif (*tangible*), memberikan perhatian

---

<sup>8</sup> Nana Herdiyana, Abdurrahman, *Manajemen Strategi Pemasaran*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hlm. 2

penuh kepada peserta didik (*emphaty*), serta cepat tanggap terhadap kebutuhan peserta didik (*responsivenes*).<sup>9</sup>

MTs. Mathalibul Huda Mlonggo Jepara merupakan lembaga pendidikan islam yang dikelola oleh yayasan dengan visi terwujudnya sumber daya manusia yang beriman, berilmu, berakhlaqul karimah serta bertaqwa kepada Allah dan salah satu dari tujuan madrasah adalah mewujudkan jalinan kerjasama yang harmonis dengan lingkungan masyarakat, pemerintah dan lembaga-lembaga lainnya.<sup>10</sup> Dalam hal ini, perlunya lembaga pendidikan meyakinkan persepsi masyarakat di lingkungan madrasah dalam menjalin hubungan yang harmonis sehingga dapat tercapainya visi misi dan tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **”Kepuasan Orang Tua Dan Siswa Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan Di MTs. Mathalibul Huda Mlonggo Jepara”**.

## **B. Rumusan masalah**

1. Bagaimana kepuasan orang tua terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara?
2. Bagaimana kepuasan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara?

---

<sup>9</sup> E. Mulyasa, *Manajemen & Kepemimpinan Kepala Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 8.

<sup>10</sup> Dokumentasi Profil MTs. Mathalibul Huda Mlonggo Jepara

3. Bagaimana perbedaan kepuasan orang tua dan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara?

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

#### 1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui dan menganalisis kepuasan orang tua terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mloggo Jepara.
- b. Mengetahui dan menganalisis kepuasan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara
- c. Mengetahui dan menganalisis perbedaan kepuasan orang tua dan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara.

#### 2. Manfaat penelitian

##### a. Manfaat teoritis

Dapat mengetahui secara jelas kepuasan orang tua dan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan yang ada di MTs Mathalibul Huda secara keseluruhan dalam upaya meningkatkan mutu madrasah.

##### b. Manfaat praktis

###### 1) Kementerian Agama

Dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan kepuasan orang tua dan siswa, serta perbedaan antara kepuasan orang

tua dan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan yang ada di lingkungan madrasah, sehingga digunakan sebagai acuan dalam memperbaiki kebijakan madrasah.

2) Madrasah

Sebagai masukan bagi sekolah untuk mengetahui kepuasan orang tua dan siswa serta perbedaan antara kepuasan orang tua dan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan sehingga secara tidak langsung dapat mengetahui mutu sekolah, dan guna mendapatkan dukungan masyarakat, serta berguna bagi masyarakat sekitar untuk melihat mutu layanan, akademik serta hasil lulusannya.

3) Guru

Dapat digunakan sebagai masukan bagi guru dalam meningkatkan layanan yang baik kepada siswa dalam proses kegiatan belajar mengajar berlangsung sehingga dapat meningkatkan prestasi hasil belajar siswa, serta dapat meningkatkan hubungan yang baik terhadap orang tua siswa.

4) Masyarakat

Dapat memberikan gambaran kepada orang tua atau masyarakat secara umum untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan yang ada di madrasah.

5) Bagi Orang Tua dan Siswa

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih sekolah yang sesuai dengan harapan orang tua dan siswa.

6) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan wawasan bagi penulis terkait kepuasan orang tua dan siswa serta perbedaan kepuasan orang tua dan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan yang ada di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara

## BAB II

### KEPUASAN PELANGGAN, PERSEPSI, DAN KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN

#### A. Deskripsi Teori

##### 1. Kepuasan Pelanggan

###### a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “kepuasan diartikan sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan.”<sup>1</sup> Lebih lanjut pengertian kepuasan menurut beberapa ahli, antara lain:

*Kotler gave a definition, “satisfaction is a person’s feelings is a pleasure of disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations”*<sup>2</sup>kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan dari kenyataan yang dialami terhadap ekspektasi (harapan mereka).

*Zeithmal and Bitner gave a slightly different definition:*

---

<sup>1</sup>*Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 2008), Ed. IV, Cet I, hlm. 1110

<sup>2</sup>Philip Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation And Control*, (New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1997), Ninth Edition, hlm 40

*“Satisfaction is the customer fulfilment response. It is a judgment that a product or service feature, or the product or service it self, provides a pleasurable level of consumption-related fulfilment.”*<sup>3</sup> Zeithmal dan Bitner memberikan definisi yang sedikit berbeda : Kepuasan adalah respon pemenuhan konsumen. Ini adalah penilaian bahwa fitur produk atau pelayanan, atau produk layanan itu sendiri memberikan tingkat pemenuhan konsumsi yang menyenangkan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak akan puas. apabila kinerja melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas.<sup>4</sup>

Oliver dalam *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa* yang dikutip oleh Husain Umar mendefinisikan “kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja produk atau jasa yang dipilih memenuhi

---

<sup>3</sup> Vellore K. Sunder, *Outsourcing And Customer Satisfaction*, (United States Of America: Xlibris Corporation, 2011), hlm. 43

<sup>4</sup> Thamrin Abdullah Dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012), hlm. 38



atau melebihi harapan sebelum pembelian.”<sup>5</sup> jadi apabila kinerja dapat memenuhi atau melebihi harapan maka pelanggan atau konsumen jasa akan merasa puas. Begitu pula sebaliknya apabila kinerja tidak memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan terhadap jasa yang ditawarkan.

J. Paul Peter dan Jerry C. Olson dalam *Strategi Baru Manajemen Pemasaran* yang dikutip oleh Usmara mendefinisikan “kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan kinerja sebelum membeli dan persepsi kinerja yang diterima konsumen setelah membeli.”<sup>6</sup> jika harapan kinerja sebelum membeli lebih besar dari kinerja yang diterima setelah membeli, maka dikatakan pelanggan mengalami ketidakpuasan. Apabila harapan kinerja sebelum membeli lebih kecil dari persepsi sebelum membeli, maka pelanggan mengalami kepuasan.

Menurut Richard Oliver dalam *Secret Of Customer Relationship Management* yang dikutip oleh Jamen G. Barnes kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan. hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah

---

<sup>5</sup> Husain Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), Hal. 14

<sup>6</sup> Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Jogjakarta: Amara Books, 2003), hlm. 14

harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.<sup>7</sup>

Dari beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang dari hasil perbandingan antara kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) dengan harapan mereka.

Sedangkan Pelanggan menurut beberapa sumber adalah sebagai berikut.

Menurut *Webster 1928 Dictionary 2* dalam *Manajemen Pemasaran Jasa* yang dikutip oleh Ririn Tri Ratnasari, pelanggan adalah “*one of frequents any place of sale for the sake or purchasing goods or wares*” (pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan) atau “*Customer is one who frequent or visit any place for procuring what he wants*” (pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan).<sup>8</sup>

Sedangkan menurut Usmara “kepuasan pelanggan mencakup perbandingan antara harapan dan kinerja yang diterimanya.”<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Jamen G. Barnes, *Secret Of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm 64

<sup>8</sup> Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor, Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 103.

<sup>9</sup> Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran.....* , hlm 124

Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil dari jasa seseorang. Maka pelangganlah yang menentukan apakah jasa yang ditawarkan tersebut berkualitas atau tidak. Kepuasan pelanggan kini menjadi tujuan utama dalam suatu perusahaan atau organisasi, karena tanpa pelanggan perusahaan itu tidak akan ada. Oleh karena itu yang menjadi tugas utama dari perusahaan maupun lembaga adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan penawaran yang kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.<sup>10</sup>

Dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan suatu perusahaan, faktor-faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi dari faktor penentu kepuasan terhadap produk atau jasa. Pada umumnya yang sering digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan adalah aspek pelayanan dan kualitas barang atau jasa yang dibeli.<sup>11</sup>

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal, yaitu:

---

<sup>10</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencari Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalty* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 5

<sup>11</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencari Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalty...*, hlm. 174

- 1) Mengidentifikasi siapa pelanggannya,
- 2) Memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas.
- 3) Memahami strategi kualitas layanan pelanggan.
- 4) Memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.<sup>12</sup>

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 dijelaskan bahwa pendidikan merupakan salah satu kelompok pelayanan jasa.<sup>13</sup>

Pendidikan merupakan jasa. Dalam suatu lembaga pendidikan terdapat gabungan beberapa kelompok pelanggan, diantaranya yaitu:

- 1) Pelanggan eksternal pertama yaitu pelajar
- 2) Pelanggan eksternal kedua yaitu orang tua atau kepala daerah sponsor
- 3) Pelanggan eksternal ketiga yaitu pemerintah atau masyarakat atau bursa kerja. Pelanggan internal yaitu guru atau staff.<sup>14</sup>

## **b. Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan**

---

<sup>12</sup>Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), Hlm 129.

<sup>13</sup> *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003*.

<sup>14</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management In Education: Mamajemen Mutu Pendidikan*, (Yogyakarta: IRCiSOD, 2012), hlm. 70

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

1) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.<sup>15</sup>

Dimensi-dimensi keunggulan sebagai ciri sekolah unggul adalah sebagai berikut:

- a) Masukan (input) yaitu siswa diseleksi secara ketat dengan menggunakan kriteria tertentu dan prosedur yang dapat dipertanggungjawabkan. Kriteria yang dimaksud adalah; a) prestasi belajar superior dengan indikator nilai rapor, nilai ebtanas murni (NEM), dan hasil tes prestasi akademik; b) skor psikotes yang meliputi inteligensi dan kreativitas; c) tes fisik, jika diperlukan.
- b) Sarana dan prasarana yang menunjang untuk memenuhi kebutuhan belajar siswa serta menyalurkan minat dan bakatnya, baik dalam kegiatan kurikuler maupun ekstra kurikuler.
- c) Lingkungan belajar yang kondusif untuk berkembangnya potensi keunggulan menjadi

---

<sup>15</sup> Ririn Tri Ratnasari Dan Masturi Aksa, *Teori Dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa...* , hlm 177.

keunggulan yang nyata baik lingkungan fisik maupun sosial-psikologis.

- d) Guru dan tenaga kependidikan yang menangani harus unggul dari segi penguasaan materi pelajaran, metode mengajar, maupun komitmen dalam melaksanakan tugas. Untuk itu perlu disediakan intensif tambahan bagi guru berupa uang maupun fasilitas lainnya seperti perumahan.
- e) Kurikulumnya diperkaya dengan pengembangan dan improvisasi secara maksimal sesuai dengan tuntutan belajar siswa yang memiliki kecepatan belajar serta motivasi belajar yang lebih tinggi dibandingkan dengan siswa seusianya.
- f) Kurun waktu belajar lebih lama dibandingkan sekolah lain. Karena itu perlu ada asrama untuk memaksimalkan pembinaan dan menampung siswa dari berbagai daerah. Di kompleks asrama perlu ada sarana yang bisa menyalurkan minat dan bakat siswa seperti perpustakaan, alat-alat olahraga, kesenian dan lain-lainnya.
- g) Proses belajar mengajar harus berkualitas dan hasilnya dapat dipertanggung jawabkan baik kepada siswa, lembaga, maupun masyarakat.
- h) Sekolah unggul tidak hanya memberikan manfaat kepada peserta didik di sekolah tersebut, tetapi harus

memiliki resonansi sosial kepada lingkungan sekitarnya.

- i) Nilai lebih sekolah unggul terletak pada perlakuan tambahan di luar kurikulum nasional melalui pengembangan kurikulum, program pengayaan, dan perluasan, pengajaran remedial, pelayanan bimbingan dan konseling yang berkualitas, pembinaan kreativitas dan disiplin.<sup>16</sup>

## 2) Kualitas Pelayanan

Pada bidang jasa, kualitas pendidikan adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.<sup>17</sup>

## 3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

## 4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain, tetapi ditetapkan pada harga yang

---

<sup>16</sup> Mustaqim, *Sekolah/Madrasah Berkualitas Dan Berkarakter, Jurnal Nadwa*, (Volume 6, No 1, Juni/2019), ,hlm 143-144

<sup>17</sup> Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Kasus,...* ,hlm 17

lebih murah akan memberikan nilai yang tinggi kepada pelanggannya.

#### 5) Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk atau jasa.<sup>18</sup>

Keberhasilan penerapan manajemen mutu di sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan layanan sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan kata lain, keberhasilan sekolah yang dikemukakan oleh (Tim Depdiknas, 1999) dalam *Gerakan Menata Mutu Pendidikan* yang dikutip Nurzazin mencakup hal-hal sebagai berikut:

- 1) Siswa puas dengan layanan sekolah, yaitu dengan pelajaran yang diterima, perlakuan guru, pimpinan, puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah, atau siswa yang menikmati situasi sekolah dengan baik.
- 2) Orang tua siswa merasa puas dengan layanan terhadap anaknya, layanan yang diterimanya dengan laporan tentang perkembangan kemajuan belajar anaknya, dan program yang dijalankan sekolah.

---

<sup>18</sup> Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Kasus* , ... , hlm 117-118



- 3) Pihak pemakai atau penerima lulusan (PT, industri, masyarakat) puas karena menerima lulusan dengan berkualitas tinggi dan sesuai harapan.
- 4) Guru dan karyawan puas dengan layanan sekolah, dalam bentuk pembagian kerja, hubungan dan komunikasi antar guru/pimpinan, karyawan, dan gaji atau honor yang diterima dan pelayanan lainnya.<sup>19</sup>

### c. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah “ *doing best what matters most to customers*” (melakukan yang terbaik aspek-aspek terpenting bagi pelanggan). Pada prinsipnya kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 1996) ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

#### 1) Sistem Keluhan dan Saran

Dalam suatu lembaga akan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada konsumen atau pelanggannya untuk menyampaikan saran, masukan dan keluhan-keluhan yang di hadapi melalui berbagai sarana yang telah disediakan seperti kotak saran, kartu komentar dan lain-lain.

#### 2) Survei Kepuasan Pelanggan

---

<sup>19</sup> Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori Dan Aplikasi....* , hlm 64-65

Pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan metode ini dapat dilakukan dengan cara, yaitu:

a) *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “ungkapan seberapa puas bapak atau ibu terhadap layanan di MTs Matholibul Huda Mlonggo Jepara pada skala, sangat tidak puas. Tidak puas, netral, puas, sangat puas.”

b) *Derived Dissatisfaction*

Dalam hal ini responden akan diberikan pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut dan seberapa besar yang mereka rasakan.

c) *Problem Analysis*

Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari lembaga dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.

d) *Importance-Performance Analysis*

Responden diminta untuk meranking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing atribut tersebut.

3) *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang untuk bersikap sebagai pelanggan atau pembeli produk perusahaan dan pesaing, lalu mereka disuruh menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

#### 4) *Lost customer analysis*

Metode ini dilakukan dengan cara perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.<sup>20</sup>

## 2. Persepsi

### a. Pengertian Persepsi

Persepsi berasal dari bahasa Inggris, yaitu *perception* yang berarti pengamatan. Dalam kamus ilmiah populer,

---

<sup>20</sup> Philip Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation And Control*, ...., hlm. 22

kata ‘persepsi’ mempunyai arti pengamatan, hal mengetahui, melalui indera; tanggapan (indera); daya memahami.<sup>21</sup>

Terdapat beberapa pengertian persepsi menurut para ahli sebagai berikut :

- 1) Sarlito Wirawan Sarwono, “Kemampuan untuk membedakan, memfokuskan objek-objek disebut sebagai kemampuan untuk mengorganisasikan pengamatan disebut persepsi”.<sup>22</sup>

Dari pendapat tersebut dapat dipahami, objek-objek di sekitar kita, kita tangkap melalui alat-alat indera dan diproyeksikan pada bagian tertentu di otak sehingga kita dapat mengamati obyek tersebut.

Pada seorang bayi yang lahir, bayangan-bayangan yang ke otak masih tercampur aduk, sehingga bayi belum dapat membedakan benda-benda dengan jelas. Makin besar anak itu, makin baiklah struktur susunan syaraf dan otaknya, dan ditambah dengan bertambahnya pengalaman anak tersebut mulai mengenal obyek-obyek satu persatu, membedakan antara satu benda dengan benda yang lainnya dan mengelompokkan benda-benda yang

---

<sup>21</sup> Pius A. Partanto & M. Dahlan Al-Barry, *Kamus Ilmiah Populer*, (Surabaya : Arkola, 1994), hlm 591.

<sup>22</sup> Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Umum Psikologi*, (Jakarta :PT. Bintang, 2000), Cet.8, hlm. 39

berdekatan atau serupa. Ia mulai dapat memfokuskan perhatiannya pada satu obyek, sedangkan obyek-obyek lain di sekitarnya dianggap sebagai latar belakang.

- 2) Maramis mengemukakan bahwa “Persepsi adalah daya mengenal barang, kualitas atau hubungan, dan perbedaan melalui proses mengamati, mengetahui, atau mengartikan setelah panca inderanya mendapat rangsangan”.

Dari pengertian yang dikemukakan tersebut, persepsi dapat terjadi karena adanya rangsangan, baik rangsangan yang datang dari luar individu maupun yang berasal dari dalam diri sendiri individu.

- 3) Walgito menyatakan “Persepsi merupakan pengorganisasian dan penginterpretasian terhadap stimulus yang inderanya merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan respons yang *integrated* dalam diri individu”.

Dari penertian ini, Persepsi dapat di pahami suatu proses yang diterimanya stimulus oleh reseptor, diteruskan ke otak atau pusat saraf yang diorganisasikan dan diintrepetasikan sebagai proses psikologis. Akhirnya individu menyadari tentang sesuatu yang dilihat dan didengarkan.

- 4) Atkinson dkk. mengemukakan “persepsi adalah penyelidikan dalam mengintegrasikan sensasi ke dalam proses perseptual dan menggunakannya untuk mengenali dunia”.<sup>23</sup>

Dalam hal ini, persepsi memiliki fungsi untuk menentukan objek yang ada di tempat itu, (pengenalan) dan dimana objek itu berada (lokalisasi). Hal ini penting bagi kelangsungan hidup karena sering kali kita harus mengetahui suatu objek itu sebelum kita dapat mengetahui sifat pentingnya.

- 5) Stephen P. Robbins & Timothy A Judge dalam *Pengantar Perilaku Organisasi* yang dikutip oleh Wayan Gede Supartha dan Desak Ketut Sintaasih “Persepsi a (Wayan Gede Supartha, 2017) adalah sebuah proses individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensoris untuk memberikan pengertian pada lingkungan”.<sup>24</sup>

Dari pengertian tersebut, persepsi dapat diartikan sebagai suatu proses yang ditempuh individu-individu untuk mengorganisasikan dan

---

<sup>23</sup> I Wayan Candra dkk, *Psikologi Landasan Keilmuan Praktik Keperawatan Jiwa*, (Yogyakarta : ANDI (Anggota IKAPI), 2017), hlm. 65-66.

<sup>24</sup> Wayan Gede Supartha dan Desak Ketut Sintaasih, *Pengantar Perilaku Organisasi*, (Denpasar: CV. Setia Bakti, 2017), hlm. 18

menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan.

Dari pengertian yang dikemukakan diatas, Persepsi dapat diartikan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yaitu indera. Dengan kata lain persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Persepsi merupakan keadaan *integrated* dari individu terhadap stimulus yang diterimanya. Apa yang ada dalam diri individu, pikiran, perasaan, pengalaman-pengalaman individu akan ikut aktif berpengaruh dalam proses persepsi.

Jadi, persepsi merupakan proses pemberian arti terhadap lingkungan oleh individu. Oleh karena itu, setiap individu memberikan arti kepada stimulus secara berbeda meskipun objeknya sama. Cara individu melihat situasi seringkali lebih penting daripada situasi itu sendiri.

#### **b. Faktor-Faktor Terjadinya Persepsi**

Persepsi merupakan salah satu faktor kejiwaan yang perlu mendapat perhatian dan mendalami persepsi seseorang merupakan tugas yang amat berat karena persepsi seseorang berbeda-beda. Menurut Sarlito

Wirawan Sarwono, persepsi terjadi oleh beberapa sebab antara lain:

- 1) Perhatian: Biasanya kita tidak menangkap seluruh rangsangan yang ada disekitar kita sekaligus, tetapi kita memfokuskan perhatian kita pada satu atau dua objek saja. Perbedaan fokus antara satu dengan orang lainnya, menyebabkan perbedaan persepsi antara mereka.
- 2) Set: Set adalah harapan seseorang akan rangsangan yang timbul.
- 3) Kebutuhan: Kebutuhan-kebutuhan sesaat atau yang menetap pada diri seseorang akan mempengaruhi persepsi orang tersebut.
- 4) Sistem Nilai: Sistem nilai yang berlaku di suatu masyarakat berpengaruh juga terhadap persepsi.
- 5) Ciri Kepribadian: Ciri kepribadian juga akan mempengaruhi persepsi seseorang.
- 6) Gangguan Kejiwaan: Gangguan kejiwaan dapat menimbulkan kesalahan persepsi yang disebut halusinasi.<sup>25</sup>

### **c. Proses Terjadinya Persepsi**

Walgito (2010) mengungkapkan bahwa persepsi melewati tiga proses yaitu :

- 1) Proses fisik (kealaman)  
Adanya objek → stimulus → reseptor atau alat indra
- 2) Proses fisiologis  
Stimulus → saraf sensoris → otak
- 3) Proses psikologis

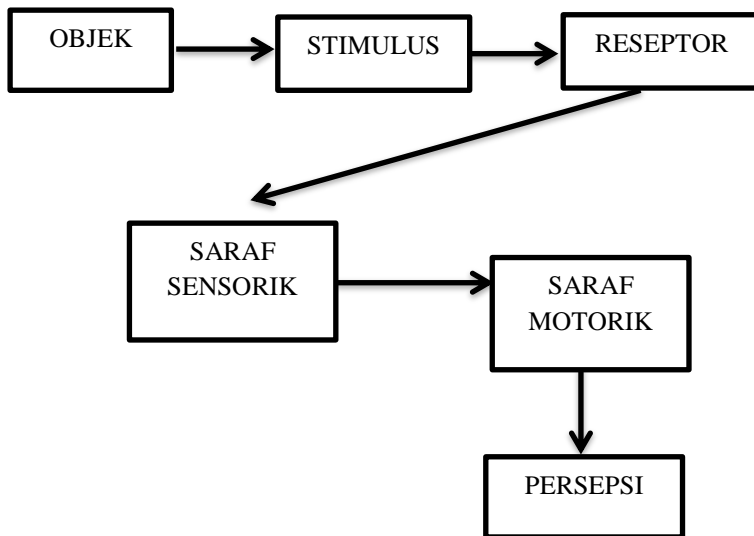
---

<sup>25</sup> Sarlito W. Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum*, (Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, 2017), hlm 103-106.



Proses dalam otak, sehingga individu menyadari stimulus yang diterima.<sup>26</sup>

Jadi, syarat untuk mengadakan persepsi perlu ada proses fisik, fisiologis, dan psikologis yang dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari bagan tersebut, dapat dijelaskan bahwa untuk mengadakan persepsi yaitu perlu adanya objek atau sasaran yang diamati sehingga akan menimbulkan stimulus atau rangsangan yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus atau rangsangan dapat datang dari luar individu

---

<sup>26</sup> I Wayan Candra dkk, *Psikologi Landasan Keilmuan Praktik Keperawatan Jiwa.....*69

yang memberikan persepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam individu yang bersangkutan yang langsung mengenai saraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus, di samping itu, harus ada saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke susunan saraf pusat yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Untuk mengadakan respon diperlukan saraf motoris. Selanjutnya, adanya perhatian yang merupakan langkah awal atau yang disebut sebagai persiapan untuk mengadakan persepsi, karena tanpa perhatian tidak akan terjadi. Perhatian mengarahkan individu untuk mengamati sesuatu yang akan dipersepsi.

#### **d. Persepsi Terhadap Layanan Pendidikan**

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk atau biasa, pelanggan (dan bukan produsen penyedia layanan jasa) tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subjektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu. Hidangan yang sama di sebuah restoran bisa jadi dinilai berbeda oleh orang berbeda; ada yang bilang kurang manis, kurang pedas, kurang asin, pas,

terlalul manis, terlalu pedas, terlalu banyak santannya, dan lain-lain. Ini semua akan mempengaruhi penilaian akhir terhadap kualitas layanan restoran yang bersangkutan.<sup>27</sup>

Lebih lanjut, persoalan lebih kompleks dihadapi para pemasar jasa yang salah satu karakteristiknya adalah *variability*, di mana kinerjanya acapkali tidak konsisten. Hal ini menyebabkan pelanggan menggunakan isyarat/petunjuk intrinsik dan isyarat ekstrinsik sebagai acuan/pedoman dalam mengevaluasi kualitas layanan. Isyarat intrinsik berkaitan dengan output dan penyampaian sebuah jasa. Pelanggan akan mengandalkan isyarat semacam ini apabila berada di tempat pembelian atau jika isyarat intrinsik bersangkutan merupakan *search quality* (atribut kualitas yang bisa di inspeksi atau dievaluasi sebelum pembelian dilakukan, contohnya harga) dan memiliki prediktif tinggi. Sedangkan yang dimaksud dengan isyarat ekstrinsik adalah unsur-unsur yang merupakan pelengkap bagi sebuah jasa. Isyarat ini dipergunakan dalam mengevaluasi jasa jika proses menilai isyarat intrinsik membutuhkan banyak waktu dan usaha, dan apabila isyarat ekstrinsik yang bersangkutan merupakan *experience quality* (elemen kualitas yang hanya bisa dinilai setelah mengkonsumsi jasa, contoh kualitas

---

<sup>27</sup> Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2008), hlm. 157

bedah jantung). Isyarat ekstrinsik juga dipakai sebagai indikator kualitas layanan manakala tidak tersedia informasi isyarat intrinsik yang memadai. Sementara itu, partisipasi dan interaksi pelanggan dalam proses penyampaian jasa juga ikut menentukan kompleksitas evaluasi kualitas jasa. Konsekuensinya, jasa yang sama bisa dinilai secara berlainan oleh konsumen yang berbeda.<sup>28</sup>

Dari uraian tersebut maka dalam penelitian ini menggunakan persepsi dengan isyarat ekstrinsik. Yaitu berupa pengalaman orang tua dan siswa terhadap persepsi layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara.

### **3. Kualitas Layanan Pendidikan**

#### **a. Pengertian Kualitas Layanan Pendidikan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Definisi jasa/pelayanan menurut Kotler dalam *Analisis dan strategi meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administratif di IAIN Walisogo* yang dikutip oleh Fahrurrozi adalah sebagai berikut : *A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything, It's production may or may not be tied to physical product.*

---

<sup>28</sup> Irwan Misbach, *Kualitas Layanan Bank Syariah*, (Makassar, Alauddin Press, 2012), hlm. 51

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>29</sup>

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>30</sup> Dalam sebuah ayat Allah berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

*“Hai orang – orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya, dan ketahuilah, bahwa*

---

<sup>29</sup> Fahrurrozi, *Analisis dan strategi meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administratif di IAIN Walisogo*, (Semarang : Pusat Penelitian IAIN Waisongo, 2011), hlm. 11.

<sup>30</sup> Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 135.

*Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji*”<sup>31</sup> (Q.S. Al-Baqarah/: 267).

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja atau penampilan yang ditawarkan pada pihak pelanggan. Kinerja atau penampilan tersebut tidak dapat diraba atau lebih tepat dapat dirasakan. Intinya adalah bahwa jasa bukan merupakan suatu produk yang dikaitkan dengan produk fisik. Baik buruknya pelayanan dirasakan langsung oleh pelanggan.

Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia jasa pendidikan memegang peranan penting. Keberhasilan jasa pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (siswa, *stakeholder*, masyarakat atau wali murid).

Peraturan dalam PERMENDIKBUD tentang standar pelayanan minimal pendidikan dasar selanjutnya disebut SPM pendidikan adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar pendidikan yang berhak diperoleh setiap Peserta Didik secara minimal.<sup>32</sup>

## **b. Asas-asas Layanan Jasa Pendidikan**

---

<sup>31</sup> AL Qur'an dan Tafsirnya, Departemen Agama RI, (Jakarta:Depag, 2010), hlm 209

<sup>32</sup> Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2018, *Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan*, Pasal 1, ayat (1).

Ratminto mengungkapkan dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* yang dikutip Ratminto & Atik Septi Winarsih dari Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa :

“hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.<sup>33</sup>

Maka dari itu untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan dalam suatu pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut :

1) Transparansi

Transparansi dalam hal pelayanan dimaksudkan keterbukaan. Pelayanan harus terbuka kepada siapapun agar mudah dimengerti, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai.

2) Akuntabilitas

Semua kegiatan akan dimintai pertanggungjawaban menurut tugas masing-masing. Pelayanan dalam sebuah

---

<sup>33</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2006), hlm. 49.

organisasi atau lembaga dapat dipertanggungjawabkan menurut peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional

Pelayanan tidak terlalu berlebihan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Pemberi layanan cukup melihat kondisi kemampuan yang dimiliki dan tetap berpegang pada prinsip efektifitas dan efisiensi.

4) Partisipatif

Partisipatif dalam hal pelayanan dapat dimaksudkan berperan dalam mendorong masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan beberapa aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan hak

Berlaku tidak membedakan antara suku, ras, agama, golongan dan ekonomi.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi pelayanan dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak atau harus berlaku adil.<sup>34</sup>

**c. Dimensi Kualitas Layanan**

---

<sup>34</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal....*hlm. 19-20



Menurut Parasuraman mengemukakan lima dimensi kualitas jasa. Kelima dimensi adalah sebagai berikut :

- 1) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat dipahami bahwa dalam pendidikan, kehandalan yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera atau cepat, akurat, dan memuaskan. Misalnya, mata pelajaran yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan, jadwal pembelajaran, proses pembelajaran yang akurat, penilaian yang objektif, bimbingan dan penyuluhan, serta aktivitas lain yang semuanya untuk memperlancar proses pembelajaran peserta didik.

- 2) *Responsiviness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat dipahami bahwa dalam pendidikan, daya tanggap yakni, kemauan atau keinginan para staf untuk membantu peserta didik

dan memberikan pelayanan cepat tanggap. Misalnya, guru pembimbing mudah ditemui untuk konsultasi. Proses pembelajaran interaktif sehingga memungkinkan peserta didik lebih memperluas wawasan berfikir dan kreativitasnya, prosedur administrasi lembaga pendidikan menjadi lebih sederhana.

- 3) *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat dipahami bahwa dalam pendidikan, jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap peserta didik, serta memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keraguan. Misalnya, seluruh staf administrasi, staf pengajar, maupun pejabat struktural harus benar-benar kompeten dibidangnya sehingga reputasi lembaga pendidikan positif di mata masyarakat.

- 4) *Empathy* (empati), yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat dipahami bahwa dalam pendidikan, empati yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan peserta didik. Misalnya, staf pengajar mengenal siswa yang mengikuti proses pembelajaran, guru bisa benar-benar berperan sesuai fungsinya, perhatian yang tulus diberikan kepada para siswanya berupa kemudahan dalam pelayanan, keramahan, komunikasi serta kemampuan memahami kebutuhan siswanya.

- 5) *Tangibles* (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.<sup>35</sup>

Berdasarkan pengertian diatas, dapat dipahami bahwa dalam pendidikan, bukti fisik yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan atau staf pengajar, dan sarana komunikasi. Misalnya, fasilitas pembelajaran (gedung), laboratorium, perpustakaan, media pembelajaran, kantin, tempat parkir, sarana ibadah, tempat olahraga, serta busana staf administrasi maupun staf pengajar.

Berdasarkan beberapa dimensi kualitas pelayanan/jasa diatas, maka dapat juga digunakan sebagai

---

<sup>35</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Jakarta:Ghalian Indonesia, 2009), hlm. 51.

bahan dan acuan dalam dunia pendidikan, bahwa untuk mengkaji apakah pelayanan jasa pendidikan berkualitas, diperlukan unsur-unsur dimensi kualitas pelayanan tersebut untuk mengukur kepuasan pelanggan jasa pendidikan.

#### **d. Bentuk-Bentuk Layanan Pendidikan**

Bentuk layanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua diantaranya adalah:

##### 1) Layanan Pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil profesional sekolah yang dipekerjakan pada sistem sekolah diantaranya adalah :

- a) Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, tutor dan lain-lain
- b) Personil pelayanan administrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin dan mengawasi personil lain dalam operasi sekolah serta bagian-bagiannya.
- c) Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga di perpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa; ahli-ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.
- d) Personil pelayanan murid atau siswa, meliputi pada spesialis yang tanggung jawabnya meliputi

bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, *testing* dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan murid.<sup>36</sup>

## 2) Layanan Bantu

Perubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting, dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara lain adalah:

### a) Pelayanan perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.

Menurut Imron, pendidikan tidak akan pernah terselenggara dengan baik apabila guru dan siswa tidak didukung dengan perpustakaan sekolah. Perpustakaan sekolah merupakan unit

---

<sup>36</sup> Durrotun Nafisah, “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang”, *Skripsi* (Semarang: FITK UIN Walisongo, 2017), hlm. 37.

pelayanan sekolah untuk menunjang proses belajar-mengajar di sekolah. Perpustakaan sekolah memberikan layanan rekreatif melalui koleksi buku-buku pustaka dan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk menunjang proses belajar mengajar di sekolah.

Keterlibatan manajemen sekolah dalam layanan perpustakaan antara lain ditunjukkan melalui kegiatan:

- (1) Memperkenalkan buku-buku kepada para guru dan siswa
- (2) Memilih buku-buku dan bahan pustaka lainnya yang akan digunakan untuk menambah koleksi perpustakaan sekolah
- (3) Mempromosikan perpustakaan, baik untuk pemakaian maupun untuk pembinaannya
- (4) Mengetahui jenis dan menguasai kriteria umum yang menentukan baik-buruknya suatu koleksi
- (5) Mengusahakan agar siswa aktif membantu perkembangan perpustakaan, misalnya melalui penetapan kewajiban

menyumbangkan satu buah buku teks bagi para siswa yang akan tamat sekolah.<sup>37</sup>

b) Pelayanan sarana dan prasana sekolah

Tanpa sarana yang baik, sekolah sulit melahirkan keluaran yang kompeten. Sarana merupakan media atau alat untuk belajar agar pendidikan berjalan efektif. Sarana sekolah diperlukan untuk keseimbangan perkembangan fisik dan psikis siswa. Dalam badan yang sehat ada jiwa, dan pikiran yang sehat.

Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang baik. Sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

c) Pelayanan kesehatan dan keamanan

Menurut William dalam Kusmintardjo, layanan kesehatan sekolah adalah sebuah klinik

---

<sup>37</sup>Basilus R. Werang, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Yogyakarta: media akademi, 2015), hlm 157-166

yang didirikan di sekolah untuk mendiagnosis penyakit dan melakukan pengobatan fisik kepada semua warga sekolah, terlebih khusus para siswa.

Tujuan penting pendidikan di sekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar. Tujuan anak sekolah yaitu agar menjadi anak baik, pintar, dan terampil. Dibutuhkan proses yang tidak sederhana dan panjang agar tujuan ini berhasil dicapai sekolah. Sekolah menyediakan sarana untuk pengembangan rasa, pikir, dan raga siswa, seperti masjid, perpustakaan, laboratorium, internet, dan tempat olahraga.<sup>38</sup>

Layanan kesehatan di sekolah biasanya dibentuk sebuah wadah bernama Usaha Kesehatan Sekolah (UKS). Layanan kesehatan sekolah dimaksudkan untuk menanamkan dalam diri setiap siswa tentang pentingnya kebiasaan

---

<sup>38</sup> Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1998), hlm. 65.



dan perilaku hidup sehat bagi terselenggaranya program pendidikan bermutu.

Keterlibatan manajemen sekolah dalam layanan kesehatan sekolah antara lain ditunjukkan melalui kegiatan:

- (1) Mensosialisasikan kepada setiap siswa tentang gaya hidup sehat
- (2) Membina dan mengarahkan para siswa untuk selalu memelihara kebersihan lingkungan belajar di sekolah
- (3) Mendatangkan petugas kesehatan ke sekolah untuk melakukan *check-up* kesehatan secara berkala
- (4) Mengadakan obat-obat yang sangat diperlukan untuk P3K.<sup>39</sup>

d) Program Layanan Bimbingan Dan Konseling

Program layanan bimbingan dan konseling dilaksanakan untuk memberikan nasihat, petunjuk serta bantuan kepada siswa yang meliputi sebagai berikut:

- (1) Membantu para siswa mengenal diri mereka sendiri

---

<sup>39</sup> Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan.....*hlm. 66

- (2) Menyampaikan berbagai informasi kepada para siswa tentang lingkungan mereka pada masa yang akan datang, seperti informasi tentang orientasi, pendidikan, dan pekerjaan
  - (3) Membantu para siswa untuk mengambil keputusan terkait dengan kapabilitas mereka pada masa sekarang dan masa yang akan datang
  - (4) Membantu para siswa dalam mencari pekerjaan atau perguruan tinggi yang tepat.<sup>40</sup>
- e) Program layanan kafetaria/kantin

Layanan kafetaria atau kantin sekolah merupakan layanan khusus yang menyediakan makanan dan minuman untuk segenap civitas sekolah. Tujuan utama layanan kafetaria atau kantin sekolah sebagai berikut:

- (1) Tersedianya wadah bagi segenap civitas sekolah untuk memenuhi tuntutan kecukupan energi selama waktu efektif di sekolah
- (2) Tersedianya wadah bagi para siswa untuk berdiskusi tentang materi pelajaran dan tugas-tugas sekolah

---

<sup>40</sup> Basilius R. Werang, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Yogyakarta: Media Akademi, 2015), hlm. 163.

- (3) Tersedianya wadah bagi para siswa untuk menunggu apabila ada jam pelajaran yang kosong.<sup>41</sup>

**e. Standar Pelayanan Minimal Pendidikan**

Sekolah merupakan organisasi yang menyediakan jasa pendidikan. Bentuk layanan dalam bidang pendidikan yaitu berupa jasa. Menurut Tjiptono jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Berdasarkan tujuannya organisasi, jasa/layanan dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu: *commercial service* atau *profit service* (misalnya jasa penerbangan, persewaan mobil, biro iklan, dan hotel) dan *non-profit service* (seperti sekolah, yayasan dana bantuan, panti asuhan, panti wreda, instansi pemerintah, perpustakaan umum, dan museum).

Kerangka perundang-undangan yang baru di bidang Pemerintahan Daerah (UU 32/2004 tentang Pemerintah Daerah) dan di bidang pendidikan (UU 20/2003) tentang Sistem Pendidikan Nasional telah ditindaklanjuti secara bersama-sama oleh Kementerian Dalam Negeri dan Kementerian Pendidikan Nasional dengan penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai pedoman bagi

---

<sup>41</sup> Basilius R. Werang, *Manajemen Pendidikan di Sekolah, .....* hlm. 163.

upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan layanan pendidikan.

Dalam perkembangannya, Pemerintah telah pula menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan serta pembentukan Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) yang bertugas menyusun Standar Nasional Pendidikan. Selanjutnya, Menteri Pendidikan Nasional telah menerbitkan 8 Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) yang mengatur antara lain tentang:

- 1) Standar Kompetensi Lulusan;
- 2) Standar Isi
- 3) Standar Proses
- 4) Standar Penilaian
- 5) Standar Pengelolaan
- 6) Standar Sarana Prasarana
- 7) Standar Pendanaan
- 8) Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan.

Hal ini mengakibatkan SPM Bidang Pendidikan pun mengalami perubahan. Karena itu, semua pihak yang terkait dengan pelayanan pendidikan perlu memahami perubahan SPM ini.

Pemerintah telah mengeluarkan Standar Pelayanan Minimal melalui Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2013 (Permendiknas

No. 23/2013). Standar pelayanan minimal pendidikan dasar selanjutnya disebut SPM Pendidikan adalah tolok ukur kinerja pelayanan pendidikan dasar melalui jalur pendidikan formal yang diselenggarakan daerah kabupaten/kota. Dengan dikeluarkannya SPM Pendidikan berdasarkan Permendiknas No. 23/2013, maka SPM pendidikan yang dikeluarkan berdasarkan Kepmendiknas Nomor 15 Tahun 2010 yang terkait dengan pendidikan dasar dinyatakan tidak berlaku lagi. SPM Pendidikan merupakan instrumen pengelolaan kinerja pembangunan di bidang pendidikan. Dengan demikian SPM akan membantu menstrategikan pencapaian berbagai sasaran pembangunan pendidikan mulai dari tahap perencanaan, penganggaran, implementasi, monitoring, dan evaluasi kinerja. SPM Pendidikan disusun dengan tujuan mencapai hasil peningkatan kualitas pendidikan semaksimal mungkin dalam batasan sumberdaya yang tersedia. Sejalan dengan prinsip ini identifikasi dan pemilihan elemen SNP yang akan dimasukkan dalam SPM dilakukan dengan kriteria utama memiliki daya ungkit terbesar pada perbaikan kualitas pendidikan. SPM berfokus pada upaya untuk memastikan bahwa siswa di semua sekolah dan madrasah memperoleh layanan setidaknya pada level minimal tertentu, sehingga kualitas pembelajaran dan kerjanya terjamin pada tingkat yang memadai. SPM

memberikan pemahaman yang lebih baik tentang penyelenggaraan layanan pendidikan oleh sekolah dan madrasah serta Dinas Pendidikan dan Kantor Kementerian Agama. Pemahaman yang lebih baik membantu memastikan program pembangunan pendidikan lebih fokus dan efektif meningkatkan kualitas pendidikan terutama di sekolah dan madrasah yang relatif tertinggal. SPM menyediakan dasar bagi Pemerintah pada masing-masing jenjang untuk menyusun program, kegiatan, dan memperjuangkan anggaran untuk memastikan bahwa setiap sekolah dan madrasah dapat beroperasi pada tingkat minimal yang telah ditetapkan dalam standar. Sehingga SPM dapat menjadi acuan bagi Pemerintah Kabupaten/Kota /Dinas Pendidikan dan Kantor Kementerian Agama dalam melakukan seleksi, pelatihan, dan penempatan guru dan tenaga kependidikan lainnya dalam rangka peningkatan kualitas pendidikan. Dengan ditetapkannya SPM Bidang Pendidikan Dasar, setiap Pemerintah Daerah perlu melakukan evaluasi diri dan menyusun program atau kegiatan yang diperlukan untuk mencapai SPM. Pemerintah Kabupaten Kota (c/q Dinas Pendidikan), Kantor Wilayah Kementerian Agama, dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota perlu memahami indikator-indikator pemenuhan SPM yang berlaku di tingkat Kabupaten/Kota maupun sekolah,

menganalisis data yang diperlukan, mendokumentasikan data-data itu ke dalam format yang memudahkan proses pengolahan dan analisisnya, mengidentifikasi gap (kesenjangan), dan menyusun program dan menghitung biaya yang diperlukannya. Dengan begitu, pada tahun 2014 diharapkan semua indikator SPM sudah dicapai.<sup>42</sup>

SPM terdiri atas 27 indikator yang harus diwujudkan paling lambat tahun 2013. Indikator-indikator tersebut diklasifikasikan ke dalam dua kelompok. Kelompok I adalah indikator SPM yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Kabupaten/Kota, Kantor Wilayah Kementerian Agama, dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Kelompok II ada (Hidayat, 2015)lah indikator SPM yang menjadi tanggung jawab setiap SD/MI atau SMP/MTs.

Indikator SPM yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Kabupaten/Kota, Kantor Wilayah Kementerian Agama, dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota ada sebanyak 14 indikator. Indikator ini mencakup beberapa jenis layanan, yaitu:

- 1) Sarana Prasarana,
- 2) Pendidik dan Tenaga Kependidikan,
- 3) Kurikulum, dan

---

<sup>42</sup> Tazky Hidayat, *Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Pada Era Otonomi Daerah Di SMP Negeri 3 Kota Tarakan*” Skripsi (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015), hlm 24-25

4) Penjaminan Mutu Pendidikan.

Secara lengkap, indikator-indikator tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.<sup>43</sup>

Tabel 2.1  
Pelayanan Pendidikan Dasar oleh Kabupaten Kota

<b>Jenis Layanan</b>	<b>IP - Nomor</b>	<b>Indikator</b>
<b>Sarana dan Prasarana</b>	1	Tersedia satuan pendidikan dalam jarak yang terjangkau dengan berjalan kaki yaitu maksimal 3 km untuk SD/MI dan 6 km untuk SMP/MTs dari kelompok permukiman permanen di daerah terpencil.
	2	Jumlah peserta didik dalam setiap rombongan belajar untuk SD/MI tidak melebihi 32 orang, dan untuk SMP/MTs tidak melebihi 36 orang. Untuk setiap rombongan belajar tersedia 1 (satu) ruang kelas yang dilengkapi dengan meja dan kursi yang cukup untuk peserta didik dan guru, serta papan tulis.
	3	Di setiap SMP dan MTs tersedia ruang laboratorium IPA yang dilengkapi dengan

---

<sup>43</sup> *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar Kabupaten/Kota*, (Jakarta: Kemendiknas, 2010)



<b>Jenis Layanan</b>	<b>IP - Nomor</b>	<b>Indikator</b>
		meja dan kursi yang cukup untuk 36 peserta didik dan minimal satu set peralatan praktek IPA untuk demonstrasi dan eksperimen peserta didik.
	4	Di setiap SD/MI dan SMP/MTs tersedia satu ruang guru yang dilengkapi dengan meja dan kursi untuk setiap orang guru, kepala sekolah dan staf kependidikan lainnya; dan di setiap SMP/MTs tersedia ruang kepala sekolah yang terpisah dari ruang guru.
<b>Pendidik dan Tenaga Kependidikan</b>	5	Di setiap SD/MI tersedia 1 (satu) orang guru untuk setiap 32 peserta didik dan 6 (enam) orang guru untuk setiap satuan pendidikan, dan untuk daerah khusus 4 (empat) orang guru setiap satuan pendidikan
	6	Di setiap SMP/MTs tersedia 1 (satu) orang guru untuk setiap mata pelajaran, dan untuk daerah khusus tersedia satu orang guru untuk setiap rumpun mata pelajaran.
	7	Di setiap SD/MI tersedia 2 (dua) orang guru yang memenuhi kualifikasi akademik S1 atau D-IV dan

Jenis Layanan	IP - Nomor	Indikator
		2 (dua) orang guru yang telah memiliki sertifikat pendidik
	8	Disetiap SMP/MTs tersedia guru dengan kualifikasi akademik S1 atau D-IV sebanyak 70% dan separuh diantaranya (35% dari keseluruhan guru) telah memiliki sertifikat pendidik, untuk daerah khusus masing-masing sebanyak 40% dan 20%
	9	Di setiap SMP/MTs tersedia guru dengan kualifikasi akademik S-1 atau D-IV dan telah memiliki sertifikat pendidik masing-masing satu orang untuk mata pelajaran Matematika, IPA, Bahasa Indonesia, dan Bahasa Inggris.
	10	Di setiap Kabupaten/Kota semua kepala SD/MI berkualifikasi akademik S-1 atau D-IV dan telah memiliki sertifikat pendidik.
	11	Di setiap Kabupaten/Kota semua kepala SMP/MTs berkualifikasi akademik S-1 atau D-IV dan telah memiliki sertifikat pendidik.
	12	Di setiap Kabupaten/Kota semua pengawas sekolah dan madrasah memiliki

<b>Jenis Layanan</b>	<b>IP - Nomor</b>	<b>Indikator</b>
		kualifikasi akademik S-1 atau D-VI dan telah memiliki sertifikat pendidik.
<b>Kurikulum</b>	13	Pemerintah Kabupaten/Kota memiliki rencana dan melaksanakan kegiatan untuk membantu satuan pendidikan dalam mengembangkan kurikulum dan proses pembelajaran yang efektif.
<b>Penjaminan Mutu Pendidikan</b>	14	Kunjungan pengawas ke satuan pendidikan dilakukan satu kali setiap bulan dan setiap kunjungan dilakukan selama 3 jam untuk melakukan supervisi dan pembinaan.

Indikator SPM yang menjadi tanggung jawab langsung SD/MI atau SMP/MTs sebanyak 14 indikator. Indikator ini mencakup beberapa jenis layanan, yaitu:

- 1) Sarana Prasarana,
- 2) Pendidik dan Tenaga Kependidikan,
- 3) Kurikulum, Penilaian Pendidikan,
- 4) Penjaminan Mutu Pendidikan, dan
- 5) Manajemen Sekolah.

Indikator yang menjadi tanggungjawab sekolah/madrasah sebenarnya juga menjadi tanggungjawab Pemerintah Daerah dan Wilayah

Kementrian Agama, dan Kantor Kementrian Agama. Secara lengkap, indikator-indikator tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut.<sup>44</sup>

Tabel 2.2  
Pelayanan Pendidikan oleh Satuan Pendidikan

Jenis Layanan	IP - Nomor	Indikator
Sarana Prasarana	15	Setiap SD/MI menyediakan buku teks yang sudah ditetapkan kelayakannya oleh Pemerintah mencakup mata pelajaran Bahasa Indonesia, Matematika, IPA, IPS dengan perbandingan satu set untuk setiap peserta didik.
	16	Setiap SMP/MTs menyediakan buku teks yang sudah ditetapkan kelakannya oleh pemerintah mencakup semua mata pelajaran dengan perbandingan satu set untuk setiap peserta didik.
	17	Setiap SD/MI menyediakan satu set peraga IPA dan bahan yang terdiri dari model kerangka manusia, model tubuh manusia, bola dunia

---

<sup>44</sup> Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar Kabupaten/Kota, (Jakarta: Kemendikbud, 2013)

Jenis Layanan	IP - Nomor	Indikator
		<i>(globe)</i> , contoh pralatan optik, kit IPA untuk eksperimen dasar, dan poster/carta IPA.
	18	Setiap SD dan MI memiliki 100 judul buku pengayaan dan 10 buku referensi, dan setiap SMP/MTs memiliki 200 judul buku pengayaan dan 20 buku referensi.
	19	Setiap guru tetap bekerja 37,5 jam perminggu di satuan pendidikan, melaksanakan pembelajaran menilai hasil pembelajaran, membimbing atau melatih peserta didik, dan melaksanakan tugas tambahan
<b>Pendidik dan Tenaga Kependidikan</b>	20	Satuan pendidikan menyelenggarakan proses pembelajaran selama 34 minggu per tahun dengan kegiatan tatap muka sebagai berikut: Kelas I – II : 18jam per minggu Kelas III : 24 jam per minggu Kelas IV – VI : 27 jam perminggu; atau Kelas VII – IX : 27 jam per minggu

<b>Jenis Layanan</b>	<b>IP - Nomor</b>	<b>Indikator</b>
<b>Kurikulum</b>	21	Satuan Pendidikan menerapkan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) sesuai ketentuan yang berlaku
	22	Setiap guru mengembangkan dan menerapkan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang disusun berdasarkan silabus untuk setiap mata pelajaran yang diampunya.
<b>Penilaian Pendidikan</b>	23	Setiap guru mengembangkan dan menerapkan program penilaian untuk membantu meningkatkan kemampuan belajar peserta didik.
<b>Penjaminan Mutu Pendidikan</b>	24	Kepala sekolah melakukan supervisi kelas dan memberikan umpan balik kepada guru dua kali dalam setiap semester
	25	Setiap guru menyampaikan laporan hasil evaluasi mata pelajaran serta hasil penilaian setiap peserta didik kepada kepala sekolah pada akhir semester dalam bentuk laporan hasil prestasi belajar peserta didik.
	26	Kepala Sekolah atau

<b>Jenis Layanan</b>	<b>IP - Nomor</b>	<b>Indikator</b>
		Madrasah menyampaikan laporan hasil Ulangan Akhir Semester (UAS) dan Ulangan Kenaikan Kelas (UKK) serta Ujian Akhir (US/UN) kepada orang tua peserta didik dan menyampaikan rekapitulasinya kepada Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota atau Kantor Kementerian Agama di Kabupaten/Kota pada setiap akhir semester
<b>Manajemen Sekolah</b>	27	Setiap satuan pendidikan menerapkan prinsip-prinsip Manajemen Berbasis Sekolah (MBS)

## B. Kajian Pustaka Relevan

Untuk mempermudah dalam melaksanakan studi lapangan, penulis menggunakan beberapa metode untuk memperoleh data-data dari skripsi-skripsi terdahulu antara lain :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Binti Nasukah “Analisis Kepuasan Mahasiswa Atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Studi Kasus Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)”. Tingkat kepuasan mahasiswa UIN Maliki Malang berada pada kategori “cukup puas” dengan nilai IKM 64,68%, yang berarti bahwa kualitas pelayanan UIN Maliki dirasakan “cukup baik”,

dalam penelitian ini membahas seberapa tinggi tingkat kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan UIN Malik, dan dimensi item-item layanan yang harus diprioritaskan UIN Maliki dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa.<sup>45</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Binti Nasukah ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu terkait dengan tujuan dari penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pendidikan. Adapun perbedaannya pada penelitian Binti Nasukah menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Harun Al-Rasid dengan judul skripsi “*Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Di TK IT Al- Khairaat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta*”. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan orang tua siswa terhadap pendidik di TK IT Al- Khairat, kepuasan orang tua siswa terhadap sarana prasarana dan pengelolaan di TK IT Al- Khairaat, kepuasan orang tua siswa terhadap standar isi, proses, dan penilaian di TK IT Al- Khairaat, dan untuk mengetahui

---

<sup>45</sup> Binti Nasukah “*Analisis Kepuasan Mahasiswa Atas Kualitas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Studi Kasus Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)*”.



kepuasan orang tua siswa terhadap tingkat pencapaian perkembangan di TK IT Al- Khairaat.<sup>46</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Harun Al-Rasid ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama mendeskripsikan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan pendidikan. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Harun Al-Rasid adalah pada fokus penelitian. Pada penelitian Binti Nasukah berfokus pada kepuasan orang tua, tetapi pada penelitian penulis berfokus pada kepuasan orang tua dan siswa.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Agatha Reni Ambarwati Fakultas Psikologi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta dengan penelitian yang berjudul “Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Moyudan”. Dalam penelitian ini mendeskripsikan tentang kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMP Negeri 2 Moyudan. Kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan dalam penelitian ini meliputi aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan yang melibatkan aspek kognisi dan afeksi.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Harun Al-Rasid, “*Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Di TK IT Al- Khairaat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta*”

<sup>47</sup> Agatha Reni Ambarwati, *Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Moyudan*.

Penelitian yang dilakukan oleh Agatha Reni Ambarwati ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama meneliti pada lembaga pendidikan tingkat SMP/MTs. Adapun perbedaannya pada penelitian Agatha Reni Ambarwati menggunakan 5 variabel, sedangkan penulis hanya menggunakan 2 variabel yaitu kepuasan orang tua dan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda.

Maka dari itu penulis akan berusaha meneliti yang berbeda titik fokus dalam penelitian sebelumnya terkait oleh waktu, tempat dan cara mendapatkan informasinya. Penulis akan meneliti fokus pada kepuasan orang tua dan siswa terhadap persepsi kualitas layanan di MTs. Mathalibul Huda Mlonggo Jepara, disini berarti penulis ingin mencari informasi lebih jauh mengenai kualitas layanan yang ada di madrasah melalui persepsi dari pelanggan pendidikan yakni, orang tua dan siswa yang akan dianalisis dengan teori kualitas layanan pendidikan nantinya.

### **C. Kerangka Berpikir**

Implementas sistem manajemen mutu pendidikan yang baik dapat diwujudkan melalui penyediaan layanan yang baik. Artinya, layanan pendidikan itu merupakan perwujudan mutu dari pendidikan. Layanan pendidikan dikatakan bermutu atau berkualitas apabila dapat memunculkan kepuasan kepada pelanggannya. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan

pelanggan adalah orang tua dan siswa suatu lembaga pendidikan. Selanjutnya, untuk mengetahui apakah layanan yang diterima sudah memuaskan atau tidak memuaskan, atau perlu dilakukan pengukuran kepuasan orang tua dan siswa terhadap layanan pendidikan.

Salah satu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat/ukuran kepuasan orang tua dan siswa terhadap layanan pendidikan ditinjau dari lima dimensi SERVQUAL yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Suharsimi Arikunto mengungkapkan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status atau gejala yang ada, yaitu gejala menurut apa adanya pada saat penelitian<sup>1</sup>. Menurut Sugiyono pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian dengan data penelitiannya berupa angka-angka, dan analisisnya menggunakan statistik<sup>2</sup>.

Pada penelitian ini dalam proses memperoleh data yang digunakan berupa angka sebagai alat untuk menemukan keterangan mengenai apa yang diteliti serta melihat dan mendeskripsikan kemudian di analisis dan disimpulkan sebagai hasil penelitian. Terkait jenis penelitian ini, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan orang tua dan siswa terhadap layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara.

---

<sup>1</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2014), hlm. 234

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D)*. (Bandung : Alfabeta, Cet. 3. 2014) , hlm. 7

## **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara yang beralamat di Jl. Raya Jepara Bangsri Km. 09 Mlonggo, Rw 7, Jambu, Kecamatan Mlonggo, Kabupaten Jepara.

Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 1 (satu) bulan dimulai sejak 27 September sampai 27 Oktober 2019.

## **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono, “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik keimpulan.”<sup>3</sup> Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lain. Populasi dalam penelitian ini adalah orang tua dan siswa kelas IX MTs Mathalibul Huda yang berjumlah 345 orang tua dan 345 siswa.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>4</sup> Menurut Suhasimi Arikunto apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*..... hal. 80

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*... Hal. 86

penelitian tersebut dapat dikatakan penelitian populasi. Sebaliknya apabila subjek lebih dari 100 maka dapat diambil 10-15% dan 20-25% atau bisa lebih. Dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus dengan taraf kesalahan 5% sebagaimana rumus Slovin sebagai berikut.

$$S = \frac{N}{N(e)^2 + 1}$$

$$S = \frac{345}{345(0,05)^2 + 1}$$

$$S = \frac{345}{1.8652}$$

$$S = 185$$

Berdasarkan rumus Slovin tersebut dengan taraf kesalahan 5%. Maka diperoleh jumlah sampel 185 responden.

#### **D. Variabel dan Indikator Penelitian**

Sugiyono mengemukakan bahwa “variabel penelitian adalah sesuatu yang ada, baik berupa gejala, karakteristik, atau keadaan yang kemunculannya diasumsikan berbeda-beda satu sama lain, baik dalam nilai ataupun jumlahnya.”<sup>5</sup>

Menurut Suharsimi Arikunto variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Berkaitan dengan penelitian ini, maka dapat dikemukakan variabel yang terdapat dalam penelitian ini memiliki 2 (dua) variabel yaitu, kepuasan orang tua dan siswa terhadap layanan

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2007), Cet III, hlm. 124

pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara. Dengan indicator sebagai berikut:

Tabel 3.1  
Variabel dan Indikator Kepuasan Orang Tua

No	Variabel	Indikator	Item Soal Pertanyaan
1.	Persepsi Kepuasan Orang Tua	<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>  1. Biaya yang dikeluarkan tidak memberatkan orang tua 2. Kesesuaian biaya dengan fasilitas	1,2
		<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>  3. Layanan sesuai dengan harapan orang tua siswa	3,4
		<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b> 4. Menyediakan layanan informasi dan bimbingan yang siap sedia 5. Memberikan layanan cepat dan tepat	5,6,7

		<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>  6. Kebijakan kesehatan dan keselamatan yang diawasi dengan baik 7. Kemudahan akses menuju ke sekolah 8. Staf yang rapi dan bersikap ramah	8,9,10,11
		<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>  9. Komunikasi yang baik 10. Cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah	12,13,14,15

Tabel 3.2  
Variabel dan Indikator Kepuasan Siswa

No	Variabel	Indikator	Item Soal Pertanyaan
1.	Persepsi Kepuasan Siswa	<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>  1. Fasilitas komputer yang baik 2. Fasilitas kantin yang siap dan baik 3. Fasilitas	1,2,3,4,5,6,7



		<p>olahraga yang memadai</p> <p>4. Lingkungan bersih dan atraktif</p> <p>5. Ruang kelas enak dipandang, nyaman dan membantu proses belajar mengajar</p> <p>6. Fasilitas gedung pembelajaran yang tersedia</p>	
		<p><b>Kehandalan</b> <i>(Reliability)</i></p> <p>7. Layanan perpustakaan dan pusat sumber belajar yang memadai</p> <p>8. Layanan pelajar yang baik</p>	8,9,10,11,12
		<p><b>Daya Tanggap</b> <i>(Responsiveness)</i></p> <p>9. Layanan belajar yang terencana dan terorganisir dengan baik</p> <p>10. Siswa selalu mendapatkan informasi</p> <p>11. Staf sangat komunikatif dengan para</p>	13,14,15,16

		siswa	
		<p><b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b></p> <p>12. Kebijakan kesehatan dan keselamatan yang diawasi dengan baik</p> <p>13. Variasi model pembelajaran yang baik dan menarik</p> <p>14. Pembelajaran yang bersifat fokus pada siswa</p> <p>15. Buku panduan dan pedoman yang siap</p>	17,18,19,20,21,22, 23
		<p><b>Empati (<i>Empathy</i>)</b></p> <p>16. Kesempatan bagi para pelajar untuk mengorganisir aktivitasnya (OSIS, Pramuka)</p> <p>17. Merespon kebutuhan individual</p>	24, 25, 26

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yaitu, angka 1 sampai 4. Angka “1” menyatakan tidak puas, “2” menyatakan cukup puas, “3” menyatakan puas, dan “4” menyatakan sangat puas. Jika ditampilkan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel Skor Alternatif Jawaban

Kategori	Skor Jawaban
Sangat Puas	4
Puas	3
Cukup Puas	2
Tidak Puas	1

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Berdasarkan metode dalam penelitian ini digunakan maka teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut:

##### **1. Kuesioner (Angket)**

Menurut Suharsimi, “kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam artian laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui.”<sup>6</sup> dalam penelitian ini sumber data atau jenis data yang dikumpulkan adalah data

---

<sup>6</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, ..... hlm 126

primer yang bersifat kualitatif. Yang dimaksud kualitatif disini yaitu data yang diperoleh langsung dari peserta didik berupa jawaban terhadap pertanyaan kuesioner. Kemudian untuk instrumen yang digunakan adalah kuesioner langsung, dengan pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada peserta didik.

Peneliti akan memberikan kuesioner yang di dalamnya terdapat empat alternatif jawaban yang harus dipilih oleh responden tanpa kemungkinan memberikan jawaban lain selain yang sudah di tetapkan.

## 2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa dokumen, catatan harian, peraturan-peraturan, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, bahkan benda-benda bersejarah seperti prasasti atau artefak.<sup>7</sup> Dokumentasi merupakan pelengkap atau penunjang hasil penelitian yang telah diperoleh. Digunakan untuk memperoleh data atau informasi yang bersangkutan dengan MTs Mathalibul Huda. Teknik dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data, surat-surat, kearsipan, atau gambar mengenai kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan pendidikan yang ada di MTs Mathalibul Huda.

---

<sup>7</sup> Trianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan Bagi Pengembangan Profesi Pendidikan dan Tenaga Pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 268-269.

Tujuan digunakan metode ini adalah untuk memperoleh data tambahan dalam mengetahui kepuasan orang tua dan siswa terhadap persepsi kualitas pelayanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara.

## **F. Uji Instrumen**

Instrumen alat evaluasi harus diuji coba terlebih dahulu untuk melihat kelayakan instrumen. Untuk itu rumus yang digunakan untuk menguji kelayakan instrumen adalah:

### **1. Uji Validitas Instrumen**

Untuk menguji apakah data tersebut valid atau tidak dengan mengkonsultasikan hasil  $r_{xy}$  pada tabel  $r_{tabel}$ . jika koefisien korelasi sama atau lebih besar  $r_t \leq r_{tabel}$  maka butir instrumen dinyatakan valid. Dari hasil uji validitas yang tidak valid akan dibuang dan tidak digunakan. Sedangkan butir soal yang valid akan digunakan sebagai alat untuk memperoleh data. Instrumen penelitian ini diujikan kepada 185 responden dengan taraf signifikansi 5% maka didapat  $r_{tabel}$  0,1443. Perhitungan uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *software SPSS 22.0 for windows* dengan menggunakan *Pearson's Correlation Product Moment*. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai korelasi  $> R_{tabel}$  ( $\alpha = 5\%$ ,  $n = 185$ ). Hasil pengujian validitas selengkapny dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas

Item No.	Korelasi	$R_{\text{tabel}}$	Keterangan
kepuasan orang tua terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan			
2	0,298	0,1443	Valid
3	0,300	0,1443	Valid
4	0,238	0,1443	Valid
5	0,401	0,1443	Valid
6	0,242	0,1443	Valid
7	0,228	0,1443	Valid
8	0,381	0,1443	Valid
9	0,373	0,1443	Valid
10	0,438	0,1443	Valid
11	0,542	0,1443	Valid
12	0,524	0,1443	Valid
13	0,387	0,1443	Valid
14	0,323	0,1443	Valid
15	0,326	0,1443	Valid
Kepuasan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan			
1	0,255	0,1443	Valid
2	0,196	0,1443	Valid
3	0,442	0,1443	Valid
4	0,525	0,1443	Valid
5	0,228	0,1443	Valid
6	0,612	0,1443	Valid
7	0,576	0,1443	Valid
8	0,531	0,1443	Valid
9	0,596	0,1443	Valid
10	0,518	0,1443	Valid
11	0,294	0,1443	Valid

12	0,340	0,1443	Valid
13	0,523	0,1443	Valid
14	0,445	0,1443	Valid
15	0,419	0,1443	Valid
16	0,471	0,1443	Valid
17	0,571	0,1443	Valid
19	0,456	0,1443	Valid
20	0,399	0,1443	Valid
21	0,544	0,1443	Valid
22	0,567	0,1443	Valid
23	0,277	0,1443	Valid
24	0,502	0,1443	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil uji validitas di atas diketahui bahwa semua item menunjukkan nilai korelasi  $> R_{tabel}$  sehingga semua item pertanyaan dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan nilai *Cronbach Alpha*. Perhitungan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *SPSS 22.0 for windows*. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>
Kepuasan orang tua	0,748
Kepuasan siswa	0,871

Sumber : Data primer yang diolah

Dari hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* yang lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua konsep pengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengumpulan data.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Menurut Sugiyono, analisis deskriptif merupakan analisis yang bersifat uraian atau penjelasan dengan menggunakan tabel-tabel, mengelompokkan data berdasarkan hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dari tanggapan responden dengan menggunakan tabulasi data.<sup>8</sup>

Setelah data diperoleh selanjutnya di analisis secara kumulatif, lalu untuk mengetahui kepuasan orang tua dan kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara maka digunakan teknik analisis tabulasi.

---

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D)*....., hlm.148



Tabulasi yaitu pengelolaan data dengan memindahkan jawaban yang terdapat dalam angket ke dalam tabulasi atau tabel. Kemudian setelah data diolah, hasil angket dinyatakan sah, maka selanjutnya melakukan analisa data dengan dekriptif kuantitatif dengan presentase. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan rumus menurut Tulus Winarsunu sebagai berikut:<sup>9</sup>

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = persentase

F = frekuensi (jumlah jawaban responden)

N = jumlah keseluruhan responden

Dalam menganalisis jenis data ordinal yang diperoleh melalui instrumen berskala likers, data dimaknai dengan mencari kategori yang sering muncul (modus) dan nilai tengah (median).<sup>10</sup> Dalam penelitian ini memilih mencari modus untuk menemukan mayoritas pilihan responden atau mayoritas kepuasan responden.

Selanjutnya untuk memperoleh nilai dari msing-masing butir dan kategori diketahui: 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), 3 (puas), 4 (sangat puas). Dengan menghitung rata-rata skor nilai yang diperoleh dengan rumus:

---

<sup>9</sup> Tulus Winarsunu, *Statistik Dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*, (Malang, UMM Press,2006), hlm. 20

<sup>10</sup> Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 1*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2002), hlm. 95.

$$\sum = \frac{(1.a)+(2.b)+(3.c)+(4.d)}{n}$$

Selanjutnya peneliti menghitung skor capaian (rating) pada masing-masing butir dengan cara mengkalikan frekuensi keterpilihan dengan bobot kategori masing-masing. Dengan demikian angka mean tertinggi masing-masing butir adalah 4 dengan asumsi seluruh responden memilih sangat puas yang bobotnya 4. Semakin besaran mean mendekati angka 4 maka ratingnya semakin tinggi, begitu juga sebaliknya semakin menjauh dari angka 4 maka ratingnya semakin rendah.

Dengan demikian maka diperoleh temuan butir mana yang ratingnya tinggi dan butir mana yang ratingnya rendah, sehingga tingkat kepuasan pada masing-masing aspek dapat diketahui. Sedangkan untuk proses pengetesan perbedaan dua mean maka digunakan rumus t – score:

Rumus t-Score

$$T = \frac{Mx - My}{\sqrt{SEMx^2 + SEMy^2}}$$

Keterangan rumus, sebagai berikut:

Mx : Mean dari sampel X

My : Mean dari sampel Y

SEM : Standard error of the mean yaitu standard kesalahan mean. Suatu estimasi tentang SD dari suatu distribusi mean-mean

yang diperoleh dari sampel-sampel yang diambil dengan teknik random secara terus menerus dari populasinya.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Mustaqim, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Semarang: RaSAIL Media Group, 2013) hal. 80

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Latar Belakang dan Sejarah Berdirinya MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara**

Bermula dari pemikiran – pemikiran para tokoh agama di Kecamatan Mlonggo yang berkeinginan untuk memberikan pelajaran kepada anak – anak maka didirikanlah Madrasah Diniyah pada tahun 1930. Kemudian dengan berkembangnya keadaan, maka pada saat itu berdirilah MI pada tahun 1946. Karena adanya perkembangan yang harus menyesuaikan kebutuhan masyarakat, kemudian Madrasah Diniyah berubah menjadi Madrasah Wajib Belajar ( MWB ) pada tahun 1958. Untuk memberi kesempatan melanjutkan sekolah ke tingkat lanjutan maka fihak Pengurus mendirikan Madrasah Mu'alimin dan Mu'alimat pada tahun 1963. Karena Madrasah Mualimin pada waktu itu kurang begitu punya daya tarik bagi masyarakat, maka pada tahun 1964 berubah lagi menjadi PGA NU selama 4 tahun yaitu sampai tahun 1978. Kemudian pada tahun 1978 harus mengikuti kebijakan pemerintah, dimana PGA harus dihapus, maka PGA NU yang hanya berdiri selama 4 tahun tersebut kemudian berubah menjadi Madrasah Tsanawiyah sebagai Sekolah / Madrasah Lanjutan Tingkat Pertama sampai sekarang ini, yang berada

dibawah naungan Yayasan Pendidikan Islam NU Mathalibul Huda Mlonggo.

Madrasah Tsanawiyah ini berlokasi di Jl. Raya Jepara Bangsri Km.09 Mlonggo Jepara dengan status sebagai Madrasah Swasta. Madrasah ini memiliki luas tanah 8815 m<sup>2</sup> dengan Status Tanah Hak Milik Yayasan. Status Kepemilikan bersertifikat 5343 m<sup>2</sup> dan belum bersertifikat 3472 m<sup>2</sup>. Jumlah rombongan belajar terdiri sebanyak 31 kelas, yakni kelas VII 10 ruang, kelas VIII 11 ruang, dan kelas IX 10 ruang. Bangunan fisik MTs Mathalibul Huda Mlonggo terdiri dari Gedung A dan B. Gedung A terletak di sebelah selatan yang terdiri dari 4 lantai. Gedung B berada di sebelah barat dengan 3 lantai.

Lokasi MTs Mathalibul Huda sangat strategis berada di pusat kota Kecamatan Mlonggo, sehingga terjangkau dari semua wilayah khususnya Kecamatan Mlonggo. Sebagai lembaga pendidikan yang berbasis agama, MTs Mathalibul Huda Mlonggo menetapkan kurikulum agama sebagai kurikulum muatan lokal. Kurikulum agama ini ditetapkan berdasarkan kebutuhan masyarakat. Output yang diharapkan setelah siswa MTs Mathalibul Huda Mlonggo lulus adalah siswa dapat mengamalkan ilmunya di masyarakat. Kurikulum muatan lokal ini lebih mengarah kepada skill yaitu kemampuan mempraktekkan amalan – amalan ibadah setiap hari.

## 2. Visi, Misi dan Tujuan Madrasah

Visi : Berprestasi, Beriman dan Berakhlakul Karimah

Misi :

- a. Melaksanakan pendidikan agama Islam ala ahlussunnah wal jamaah.
- b. Meningkatkan dan mengembangkan pendidikan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi.
- c. Menanamkan akhlaqul karimah dalam setiap aspek kehidupan.
- d. Mengembangkan ketrampilan dan bakat minat siswa secara dinamis, berkesinambungan dan berprestasi
- e. Menjalin kerjasama yang harmonis dengan instansi pemerintah dan swasta serta masyarakat

Motto : Allah mengangkat derajat orang – orang yang beriman dan berilmu diantara kaum kedalam beberapa derajat ( S. Al Mujadalah : 11 )

## 3. Tujuan Madrasah

- a. Menciptakan generasi yang berilmu pengetahuan dan ilmu agama berfaham Ahlussunnah wal jamaah.
- b. Menciptakan generasi yang berakhlaqul karimah mampu menjunjung tinggi nilai – nilai sosial maupun agama.
- c. Mewujudkan jalinan kerjasama yang harmonis dengan lingkungan masyarakat, lembaga pemerintah maupun lembaga – lembaga lain.

- d. Mewujudkan lingkungan masyarakat yang kondusif sehingga siswa terbiasa dengan pemikirannya yang jernih, disiplin dan berperilaku sesuai dengan tata tertib madrasah.

## **B. Deskripsi Data Penelitian**

Berikut ini merupakan sajian deskripsi hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis setelah melakukan penelitian. Peneliti mendapat hasil studi lapangan berupa data tentang kepuasan orang tua dan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara dengan menggunakan angket/kuesioner yang disebarakan kepada 370 responden yang terdiri dari 185 orang tua dan 185 siswa kelas IX MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara, responden diambil secara random tanpa memperhatikan jenis kelamin, umur, maupun tingkat pendidikan. Hasil analisis deskriptif kepuasan orang tua dan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di Mts Mathalibul Huda Mlonggo Jepara yaitu sebagai berikut :

1. Deskripsi Data Kepuasan Orang Tua Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan Di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara

Deskripsi data untuk mengetahui nilai kuantitatif kepuasan orang Tua terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara dapat diketahui dengan menggunakan perhitungan skor jawaban

angket/kuesioner sebanyak 14 item pertanyaan yang valid dari 185 responden. Nilai diambil dengan mengkonversi data, adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai} = \left( \frac{\text{total skor}}{\text{jumlah soal}} \right) : \text{skor maksimal} \times 100$$

Skor nilai angket kepuasan orang tua dan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di Mts Mathalibul Huda Mlonggo Jepara secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4. 1**

**Skor Nilai Angket Kepuasan Orang Tua Terhadap  
Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan Di MTs  
Mathalibul Huda Mlonggo Jepara**

Resp.	Jawaban				Penskoran				Nilai Total (X)	Nilai
	A	B	C	D	4	3	2	1		
R1	3	6	5	0	12	18	10	0	40	71
R2	0	12	2	0	0	36	4	0	40	71
R3	5	7	1	1	20	21	2	1	44	79
R4	0	12	2	0	0	36	4	0	40	71
R5	4	8	1	1	16	24	2	1	43	77
R6	0	10	3	1	0	30	6	1	37	66
R7	0	10	3	1	0	30	6	1	37	66
R8	0	11	3	0	0	33	6	0	39	70
R9	8	6	0	0	32	18	0	0	50	89



R10	0	6	7	1	0	18	14	1	33	59
R11	1	12	1	0	4	36	2	0	42	75
R12	4	8	2	0	16	24	4	0	44	79
R13	5	8	1	0	20	24	2	0	46	82
R14	2	10	1	1	8	30	2	1	41	73
R15	6	7	1	0	24	21	2	0	47	84
R16	2	8	4	0	8	24	8	0	40	71
R17	2	11	0	1	8	33	0	1	42	75
R18	0	11	3	0	0	33	6	0	39	70
R19	0	10	4	0	0	30	8	0	38	68
R20	0	9	4	1	0	27	8	1	36	64
R21	4	7	2	1	16	21	4	1	42	75
R22	10	4	0	0	40	12	0	0	52	93
R23	0	9	4	1	0	27	8	1	36	64
R24	3	10	1	0	12	30	2	0	44	79
R25	0	13	1	0	0	39	2	0	41	73
R26	0	5	3	6	0	15	6	6	27	48
R27	0	12	2	0	0	36	4	0	40	71
R28	8	6	0	0	32	18	0	0	50	89
R29	5	7	2	0	20	21	4	0	45	80
R30	0	5	6	3	0	15	12	3	30	54
R31	7	5	0	2	28	15	0	2	45	80
R32	4	8	1	1	16	24	2	1	43	77
R33	2	11	0	1	8	33	0	1	42	75

R34	0	7	5	2	0	21	10	2	33	59
R35	6	6	2	0	24	18	4	0	46	82
R36	0	10	2	2	0	30	4	2	36	64
R37	1	11	2	0	4	33	4	0	41	73
R38	3	9	2	0	12	27	4	0	43	77
R39	0	10	1	3	0	30	2	3	35	63
R40	0	6	7	1	0	18	14	1	33	59
R41	3	4	6	1	12	12	12	1	37	66
R42	4	6	4	0	16	18	8	0	42	75
R43	2	9	2	1	8	27	4	1	40	71
R44	3	7	3	1	12	21	6	1	40	71
R45	3	6	3	2	12	18	6	2	38	68
R46	1	10	3	0	4	30	6	0	40	71
R47	1	8	5	0	4	24	10	0	38	68
R48	2	6	6	0	8	18	12	0	38	68
R49	6	7	1	0	24	21	2	0	47	84
R50	6	5	2	1	24	15	4	1	44	79
R51	6	5	3	0	24	15	6	0	45	80
R52	3	11	0	0	12	33	0	0	45	80
R53	1	12	1	0	4	36	2	0	42	75
R54	6	6	2	0	24	8	4	0	46	82
R55	4	7	3	0	16	21	6	0	43	77
R56	0	11	2	1	0	33	4	1	38	68
R57	5	7	2	0	20	21	4	0	45	80

R58	0	7	3	4	0	21	6	4	31	55,
R59	0	6	2	6	0	18	4	6	28	50
R60	5	8	1	0	20	24	2	0	46	82
R61	4	8	2	0	16	24	4	0	44	79
R62	9	5	0	0	36	15	0	0	51	91
R63	1	13	0	0	4	39	0	0	43	77
R64	0	10	3	1	0	30	6	1	37	66
R65	6	6	2	0	24	18	4	0	46	82
R66	5	8	1	0	20	24	2	0	46	82
R67	0	8	3	3	0	24	6	3	33	59
R68	0	6	7	1	0	18	14	1	33	59
R69	3	5	5	1	12	15	10	1	38	68
R70	6	8	0	0	24	24	0	0	48	86
R71	5	5	3	1	20	15	6	1	42	75
R72	5	3	3	3	20	9	6	3	38	68
R73	6	8	0	0	24	24	0	0	48	86
R74	1	8	5	0	4	24	10	0	38	68
R75	2	12	0	0	8	36	0	0	44	79
R76	5	9	0	0	20	27	0	0	47	84
R77	6	7	0	1	24	21	0	1	46	82
R78	3	8	3	0	12	24	6	0	42	75
R79	7	3	3	1	28	9	6	1	44	79
R80	5	6	3	0	20	18	6	0	44	79
R81	6	7	1	0	24	21	2	0	47	84

R82	2	7	5	0	8	21	10	0	39	70
R83	4	9	1	0	16	27	2	0	45	80
R84	4	10	0	0	16	30	0	0	46	82
R85	3	6	5	0	12	18	10	0	40	71
R86	4	7	3	0	16	21	6	0	43	77
R87	3	11	0	0	12	33	0	0	45	80
R88	1	6	6	1	4	18	12	1	35	63
R89	0	11	3	0	0	33	6	0	39	70
R90	0	10	2	2	30	4	2	0	36	64
R91	7	7	0	0	28	21	0	0	49	88
R92	10	3	1	0	40	9	2	0	51	91
R93	0	13	0	1	0	39	0	1	40	71
R94	2	10	2	0	8	30	4	0	42	75
R95	3	9	2	0	12	27	4	0	43	77
R96	2	9	3	0	8	27	6	0	41	73
R97	1	11	2	0	4	33	4	0	41	73
R98	0	11	2	1	0	33	4	1	38	68
R99	2	5	6	1	8	15	12	1	36	64
R100	10	2	2	0	40	6	4	0	50	89
R101	3	10	1	0	12	20	2	0	44	77
R102	6	7	0	1	24	21	0	1	46	82
R103	4	9	1	0	16	27	2	0	45	80
R104	9	4	1	0	36	12	2	0	50	89
R105	2	10	1	1	8	30	2	1	41	73

R106	2	8	2	2	8	24	4	2	38	68
R107	6	7	0	1	24	21	0	1	46	82
R108	0	12	2	0	0	36	4	0	40	71
R109	2	8	4	0	8	24	8	0	40	71
R110	1	9	4	0	4	27	8	0	39	70
R111	2	12	0	0	8	36	0	0	44	79
R112	0	12	2	0	0	36	4	0	40	71
R113	8	6	0	0	32	18	0	0	50	89
R114	1	12	1	0	4	36	2	0	42	75
R115	1	9	4	0	4	27	8	0	39	70
R116	7	5	2	0	28	15	4	0	47	84
R117	0	0	14	0	0	0	42	0	42	75
R118	4	8	2	0	16	24	4	0	44	79
R119	2	8	4	0	8	24	8	0	40	71
R120	0	11	3	0	0	33	6	0	39	70
R121	5	6	3	0	20	18	6	0	44	79
R122	0	14	0	0	0	42	0	0	42	75
R123	7	4	1	2	28	12	2	2	44	79
R124	0	0	8	6	0	0	24	24	48	86
R125	0	0	13	1	0	0	39	4	43	77
R126	0	0	14	0	0	0	42	0	42	75
R127	0	1	9	4	0	2	27	16	45	80
R128	1	0	6	7	1	0	18	28	47	84
R129	1	9	4	0	4	27	8	0	39	70

R130	0	7	6	1		21	12	1	34	61
R131	0	12	1	1	0	36	2	1	39	70
R132	2	11	0	1	8	33	0	1	42	75
R133	7	7	0	0	28	21	0	0	49	88
R134	2	10	1	1	8	30	2	1	41	73
R135	2	7	4	1	8	21	8	1	38	68
R136	5	8	1	0	20	24	2	0	46	82
R137	0	12	1	1	0	31	2	1	39	70
R138	0	11	2	1	0	33	4	1	38	68
R139	6	7	0	1	24	21	0	1	46	82
R140	1	7	3	3	4	21	6	3	34	61
R141	3	9	1	1	12	27	2	1	42	75
R142	2	10	2	2	6	30	4	2	42	75
R143	5	8	1	0	20	24	2	0	46	82
R144	1	12	0	1	4	36	0	1	41	73
R145	0	14	0	0	0	42	0	0	42	75
R146	11	0	3	0	44	0	6	0	50	89
R147	6	5	2	1	24	15	4	1	44	79
R148	6	6	2	0	24	18	4	0	46	82
R149	1	10	3	0	4	30	6	0	40	71
R150	4	7	3	0	16	21	6	0	43	77
R151	0	13	1	0	0	39	2	0	41	73
R152	2	9	1	2	8	27	2	2	39	70
R153	6	5	2	1	24	15	4	1	44	79

R154	0	11	2	1	0	33	4	1	38	68
R155	0	9	4	1	0	27	8	1	36	64
R156	3	6	1	4	12	18	2	4	36	64
R157	0	13	0	1	0	39	0	1	40	71
R158	0	13	1	0	0	39	2	0	41	73
R159	5	8	1	0	20	24	2	0	46	82
R160	0	13	1	0	0	39	2	0	41	73
R161	7	6	1	0	28	18	2	0	48	86
R162	1	7	6	0	4	21	12	0	37	79
R163	4	9	1	0	16	27	2	0	45	80
R164	1	11	2	0	4	33	4	0	41	73
R165	4	10	0	0	16	30	0	0	46	82
R166	2	11	1	0	8	33	2	0	43	77
R167	3	9	2	0	12	27	4	0	43	77
R168	6	8	0	0	24	24	0	0	48	86
R169	2	12	0	0	8	36	0	0	44	79
R170	1	8	5	0	4	24	10	0	38	68
R171	2	7	2	3	8	21	4	3	36	64
R172	12	2	0	0	48	6	0	0	54	96
R173	2	11	1	0	8	33	2	0	43	77
R174	0	11	3	0	0	33	6	0	39	70
R175	6	7	1	0	24	21	2	0	47	84
R176	2	11	1	0	8	33	2	0	43	77
R177	4	7	3	0	16	21	6	0	43	77

R178	0	9	4	1	0	27	8	1	36	64
R179	1	10	3	0	4	30	6	0	40	71
R180	1	13	0	0	4	39	0	0	43	77
R181	0	8	6	0	0	24	12	0	36	64
R182	1	10	3	0	4	30	6	0	40	71
R183	3	10	1	0	12	30	2	0	44	79
R184	5	9	0	0	20	27	0	0	47	84
R185	4	9	1	0	16	27	2	0	45	80
<b>Jumlah</b>									<b>7736</b>	<b>13814</b>

Dari nilai angket tersebut kemudian dimasukkan ke dalam tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui nilai rata-rata atau *mean* kepuasan orang tua terhadap persepsi kualitas layanan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara.

Tabel distribusi di atas akan dihitung nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi dan interval kelasnya mengenai keseluruhan kepuasan orang tua terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara. Perhitungan nilai *mean* (rata-rata) dan standar deviasi adalah sebagai berikut :

- a. Mencari nilai rata – rata

$$\begin{aligned}
 \bar{X} &= \frac{\sum fx}{N} \\
 &= \frac{13814}{185} \\
 &= 74,67
 \end{aligned}$$



b. Mencari jumlah kelas yang dikehndaki, dengan rumus:

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 185 \\ &= 1 + 3,3 (2,2672) \\ &= 1 + 7,48176 \\ &= 8,48176 \text{ dibulatkan menjadi } 8\end{aligned}$$

c. Mencari *range*

$$R=H-L$$

Keterangan:

H = Nilai tertinggi

L = Nilai terendah

$$R = 96 - 48$$

$$= 48$$

d. Mencari interval kelas, dengan rumus:

$$i = \frac{R}{K}$$

$$i = \frac{48}{8}$$

$$= 6,0 \text{ dibulatkan menjadi } 6$$

**Tabel 4. 2**

**Distribusi Skor *Mean* Kepuasan Orang Tua  
Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan  
di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara**

<b>Interval</b>	<b>M'</b>	<b>F</b>	<b>x'</b>	<b>Fx'</b>	<b>x<sup>2</sup></b>	<b>Fx<sup>2</sup></b>
48-53	50,7	2	4	8	16	32
54-59	56,7	7	3	21	9	63

60-65	62,7	14	2	28	4	56
66-71	68,7	31	1	31	1	31
72-77	74,7	62	0	0	0	0
78-83	80,7	44	-1	-44	1	44
84-89	86,7	15	-2	-30	4	60
90-95	92,7	9	-3	-27	9	81
96-101	98,7	1	-4	-4	16	16
		N= 185		$\sum Fx' = -$ 17		$\sum Fx'^2$ =383

e. Mencari *mean*

$$\begin{aligned}
 M &= M' + i \left( \frac{\sum fx'}{N} \right) \\
 &= 74,7 + 6 \left( \frac{-17}{185} \right) \\
 &= 74,7 + 6(-0,092) \\
 &= 74,15
 \end{aligned}$$

f. Mencari nilai standar deviasi

$$\begin{aligned}
 SD &= i \sqrt{\left( \frac{\sum fx^2}{N} \right) - \left( \frac{\sum fx}{N} \right)^2} \\
 &= 8 \sqrt{\left( \frac{383}{185} \right) - \left( \frac{-17}{185} \right)^2} \\
 &= 8\sqrt{2,07 - 0,092^2} \\
 &= 8\sqrt{2,07 - 0,0085} \\
 &= 11,49
 \end{aligned}$$

Setelah diketahui nilai *mean*, untuk melakukan penafsiran nilai *mean* yang telah di dapat peneliti membuat interval kategori dari skor mentah ke dalam standar skala lima yaitu :

$$M + 1,5 SD = 74,15 + 1,5(11,49) = 91,39 = 91 \text{ ke atas}$$

$$M + 0,5 SD = 74,15 + 0,5(11,49) = 79,90 = 80-90$$

$$M - 0,5 SD = 74,15 - 0,5(11,49) = 68,41 = 68-79$$

$$M - 1,5 SD = 74,15 - 1,5(11,49) = 56,92 = 57-67$$

= 56 ke bawah

Kemudian untuk mengetahui kualitas kepuasan orang tua terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Kualitas Variabel Kepuasan Orang Tua Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan Di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara**

No	Interval	Kategori
1	91 ke atas	Sangat Puas
2	80-90	Puas
3	68-79	Cukup Puas
4	57-67	Tidak Puas

Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa *mean* dari kepuasan orang tua terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda

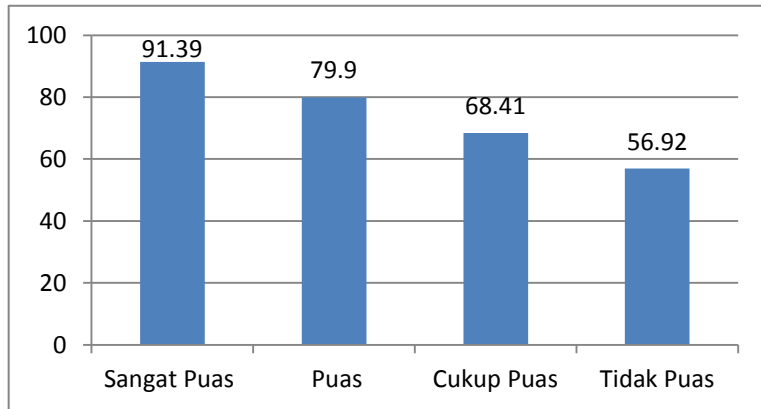
Mlonggo Jepara sebesar 74,15 atau berada pada interval 68–79 yang berarti bahwa kepuasan orang tua terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara adalah tergolong “**Cukup Puas**”

Jika distribusi frekuensi diubah dalam bentuk persen (%) maka datanya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Frekuensi Bentuk Persen**  
**Kepuasan Orang Tua Terhadap Persepsi Kualitas Layanan**  
**Pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara**

<b>Interval</b>	<b>F</b>	<b>Fr (Persen)</b>
48-53	2	1%
54-59	7	4%
60-65	14	8%
66-71	31	17%
72-77	62	34%
78-83	44	24%
84-89	15	8%
90-95	9	5%
96-101	1	1%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram diperoleh hasil sebagai berikut :



**Gambar 4.1 Diagram Distribusi Frekuensi Kepuasan Orang Tua Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara**

2. Deskripsi Data Kepuasan Siswa Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan Di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara

Deskripsi data nilai kuantitatif dari kepuasan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara dapat diketahui dengan menggunakan perhitungan skor jawaban angket sebanyak 23 item pertanyaan yang valid dari 185 responden. Skor nilai angket kepuasan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.5****Skor Nilai Angket Kepuasan Siswa Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan Di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara**

Resp.	Jawaban				Penskoran				Nilai Total (X)	Nilai
	A	B	C	D	4	3	2	1		
R1	10	13	0	0	40	39	0	0	79	86
R2	0	7	14	2	0	21	28	2	51	55
R3	1	20	1	1	4	60	2	1	67	73
R4	2	11	10	0	8	33	20	0	61	66
R5	3	17	2	1	12	51	4	1	68	74
R6	0	9	12	2	0	27	24	2	53	58
R7	4	12	5	1	16	36	10	1	63	71
R8	2	19	2	0	8	57	4	0	69	75
R9	7	15	1	0	28	45	2	0	75	82
R10	1	9	9	4	4	27	18	4	53	58
R11	10	11	2	0	40	33	4	0	77	84
R12	5	17	1	0	20	51	2	0	73	79
R13	4	16	3	0	16	48	6	0	70	76
R14	4	8	10	1	16	24	20	1	61	66
R15	3	11	8	1	12	33	16	1	62	67
R16	7	13	3	0	28	39	6	0	73	79
R17	6	14	3	0	24	42	6	0	72	78

R18	3	16	4	0	12	48	8	0	68	74
R19	2	12	9	0	8	36	18	0	62	67
R20	1	9	12	1	4	27	24	1	56	61
R21	4	14	4	1	16	42	8	1	67	73
R22	2	15	5	1	8	45	10	1	64	70
R23	1	11	10	1	4	33	20	1	58	63
R24	4	13	5	1	16	39	10	1	66	72
R25	1	11	10	1	4	33	20	1	58	63
R26	2	6	9	6	8	18	18	6	50	54
R27	0	4	16	3	0	12	32	3	47	51
R28	4	12	5	2	16	36	10	2	64	70
R29	8	11	3	1	32	33	6	1	72	78
R30	1	11	6	5	4	33	12	5	54	59
R31	2	11	9	1	8	33	18	1	60	65
R32	3	16	4	0	12	48	8	0	68	74
R33	4	18	1	0	16	54	2	0	72	78
R34	1	10	12	0	4	30	24	0	58	63
R35	3	15	5	0	12	45	10	0	67	73
R36	2	2	9	10	8	6	18	10	42	46
R37	3	12	6	2	12	36	12	2	62	67
R38	5	15	3	0	20	45	6	0	71	77
R39	2	2	8	11	8	6	16	11	41	45

R40	2	11	9	1	8	33	18	1	60	65
R41	5	15	3	0	20	45	6	0	71	77
R42	5	12	5	1	20	36	10	1	67	73
R43	3	17	3	0	12	51	6	0	69	75
R44	9	10	3	1	36	30	6	1	73	79
R45	7	12	4	0	28	36	8	0	72	78
R46	2	15	6	0	8	45	12	0	65	71
R47	1	8	14	0	4	24	28	0	56	61
R48	3	10	9	1	12	30	18	1	61	66
R49	9	11	2	1	36	33	4	1	74	80
R50	5	11	6	1	20	33	12	1	66	72
R51	1	14	7	1	4	42	14	1	61	66
R52	1	9	12	1	4	27	24	1	56	61
R53	1	20	1	1	4	60	2	1	67	73
R54	8	11	3	1	32	33	6	1	72	78
R55	2	14	7	0	8	42	14	0	64	70
R56	1	9	12	1	4	27	24	1	56	61
R57	1	14	7	1	4	42	14	1	61	66
R58	1	10	11	1	4	30	22	1	57	62
R59	1	11	7	4	4	33	14	4	55	60
R60	6	14	3	0	24	42	6	0	72	78
R61	6	10	6	1	24	30	12	1	67	73



R62	4	14	3	1	16	42	6	1	69	75
R63	7	11	4	1	28	33	8	1	70	76
R64	3	17	3	0	12	51	6	0	69	75
R65	1	12	9	1	4	36	18	1	59	64
R66	8	11	3	1	32	33	6	1	72	78
R67	2	2	9	10	8	6	18	10	42	46
R68	2	14	6	1	8	42	12	1	63	68
R69	6	7	10	0	24	21	20	0	65	71
R70	7	11	4	1	28	33	8	1	70	76
R71	5	14	3	1	20	42	6	1	69	75
R72	6	10	7	0	24	30	14	0	68	74
R73	6	14	3	0	24	42	6	0	72	78
R74	1	19	3	0	4	57	6	0	67	73
R75	2	14	7	0	8	42	14	0	64	70
R76	8	15	0	0	32	45	0	0	77	84
R77	2	10	11	0	8	30	22	0	60	65
R78	2	13	7	1	8	39	14	1	62	67
R79	17	2	4	0	68	6	8	0	82	89
R80	5	11	6	1	20	33	12	1	66	72
R81	7	7	9	0	28	21	18	0	67	73
R82	1	15	7	0	4	45	14	0	63	68
R83	0	12	8	3	0	36	16	3	55	60

R84	2	14	6	1	8	42	12	1	63	68
R85	2	10	11	0	8	30	22	0	60	65
R86	6	16	1	0	24	48	2	0	74	80
R87	10	13	0	0	40	39	0	0	79	86
R88	2	19	2	0	8	57	4	0	69	75
R89	6	16	1	0	24	48	2	0	74	80
R90	0	15	8	0	0	45	16	0	61	66
R91	12	10	1	0	48	30	2	0	80	87
R92	1	20	2	0	4	60	4	0	68	74
R93	2	19	2	0	8	57	4	0	69	75
R94	4	16	3	0	16	48	6	0	70	76
R95	9	11	3	0	36	33	6	0	75	82
R96	9	14	0	0	36	42	0	0	78	85
R97	6	15	2	0	24	45	4	0	73	79
R98	4	16	2	1	16	48	4	1	69	75
R99	1	20	2	0	4	60	4	0	68	74
R100	2	19	2	0	8	57	4	0	69	75
R101	10	11	1	1	40	33	2	1	76	83
R102	5	17	1	0	20	51	2	0	73	79
R103	6	17	0	0	24	51	0	0	75	82
R104	2	19	2	0	8	57	4	0	69	75
R105	4	7	12	0	16	21	24	0	61	66

R106	3	14	4	2	12	42	8	2	64	70
R107	8	14	1	0	32	42	2	0	76	83
R108	8	13	2	0	32	39	4	0	75	82
R109	3	15	5	0	12	45	10	0	67	73
R110	6	12	5	0	24	36	10	0	70	76
R111	6	17	0	0	24	51	0	0	75	82
R112	1	18	4	0	4	54	8	0	66	72
R113	7	10	5	1	28	30	10	1	69	75
R114	4	17	1	1	16	51	2	1	70	76
R115	19	3	1	0	76	9	2	0	87	95
R116	14	9	0	0	56	27	0	0	83	90
R117	0	23	0	0	0	69	0	0	69	75
R118	2	18	3	0	8	54	6	0	68	74
R119	6	12	5	0	24	36	10	0	70	76
R120	3	19	1	0	12	57	2	0	71	77
R121	3	20	0	0	12	60	0	0	72	78
R122	0	16	5	2	0	48	10	2	60	65
R123	3	16	4	0	12	48	8	0	68	74
R124	10	11	2	0	40	33	4	0	77	84
R125	0	10	11	2	0	30	22	2	54	59
R126	1	16	6	0	4	48	12	0	64	70
R127	3	18	2	0	12	54	4	0	70	76

R128	3	9	10	1	12	27	20	1	60	65
R129	6	14	3	0	24	42	6	0	72	78
R130	1	18	4	0	4	54	8	0	66	72
R131	3	18	2	0	12	54	4	0	70	76
R132	2	16	5	0	8	48	10	0	66	72
R133	5	14	4	0	20	42	8	0	70	76
R134	2	16	5	0	8	48	10	0	66	72
R135	1	11	9	2	4	33	18	2	57	62
R136	0	11	10	2	0	33	20	2	55	60
R137	3	18	2	0	12	54	4	0	70	76
R138	3	15	5	0	12	45	10	0	67	73
R139	0	15	8	0	0	45	16	0	61	66
R140	3	15	5	0	12	45	10	0	67	73
R141	4	15	3	1	16	45	6	1	68	74
R142	12	10	1	0	48	30	2	0	80	87
R143	5	13	5	0	20	39	10	0	69	75
R144	2	19	2	0	8	57	4	0	69	75
R145	2	17	4	0	8	51	8	0	67	73
R146	9	10	3	1	36	30	6	1	73	79
R147	4	16	3	0	16	48	6	0	70	76
R148	3	18	2	0	12	54	4	0	70	76
R149	3	14	6	0	12	42	12	0	66	72

R150	7	12	3	1	28	36	6	1	71	77
R151	6	16	1	0	24	48	2	0	74	80
R152	0	17	5	1	0	51	10	1	62	67
R153	2	17	3	1	8	51	6	1	66	72
R154	4	15	4	0	16	45	8	0	69	75
R155	4	15	4	0	16	45	8	0	69	75
R156	1	12	10	0	4	36	20	0	60	65
R157	6	17	0	0	24	51	0	0	75	82
R158	4	17	2	0	16	51	4	0	71	77
R159	15	7	1	0	60	21	2	0	83	90
R160	6	17	0	0	24	51	0	0	75	82
R161	13	10	0	0	52	30	0	0	82	89
R162	3	13	7	0	12	39	14	0	65	71
R163	14	9	0	0	56	27	0	0	83	90
R164	6	17	0	0	24	51	0	0	75	82
R165	4	18	1	0	16	54	2	0	72	78
R166	2	18	3	0	8	54	6	0	68	74
R167	1	10	11	1	4	30	22	1	57	62
R168	5	16	2	0	20	48	4	0	72	78
R169	9	13	1	0	36	39	2	0	77	84
R170	5	9	9	0	20	27	18	0	65	71
R171	4	16	3	0	16	48	6	0	70	76

R172	9	14	0	0	36	42	0	0	78	85
R173	7	14	2	0	28	42	4	0	74	80
R174	0	15	7	1	0	45	14	1	60	65
R175	1	22	0	0	4	66	0	0	70	76
R176	6	17	0	0	24	51	0	0	75	82
R177	5	17	1	0	20	51	2	0	73	79
R178	1	22	0	0	4	66	0	0	70	76
R179	3	15	5	0	12	45	10	0	67	73
R180	7	14	2	0	28	42	4	0	74	80
R181	3	18	2	0	12	54	4	0	70	76
R182	4	18	1	0	16	54	2	0	72	78
R183	11	10	2	0	44	30	4	0	78	85
R184	1	21	1	0	4	63	2	0	69	75
R185	4	16	3	0	16	48	6	0	70	76
<b>Jumlah</b>									<b>12467</b>	<b>13551</b>

Dari nilai angket tersebut kemudian dicari nilai *mean* (rata-rata) dan standar deviasi nya. Perhitungan nilai *mean* (rata-rata) dan standar deviasi adalah sebagai berikut :

a. Mencari nilai rata – rata

$$\begin{aligned}\bar{X} &= \frac{\sum fx}{N} \\ &= \frac{13551}{185} \\ &= 73\end{aligned}$$

b. Mencari jumlah kelas yang dikehendaki, dengan rumus:

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 185 \\ &= 1 + 3,3 (2,2672) \\ &= 1 + 7,48176 \\ &= 8,48176 \text{ dibulatkan menjadi } 8\end{aligned}$$

c. Mencari *range*

$$R=H-L$$

Keterangan:

H = Nilai tertinggi

L = Nilai terendah

$$\begin{aligned}R &= 91 - 41 \\ &= 50\end{aligned}$$

d. Mencari interval kelas, dengan rumus:

$$\begin{aligned}i &= \frac{R}{K} \\ i &= \frac{50}{8} \\ &= 6,0 \text{ dibulatkan menjadi } 6\end{aligned}$$

**Tabel 4. 6**

**Distribusi Skor *Mean* Kepuasan Siswa Terhadap Persepsi  
Kualitas Layanan Pendidikan Di Mts Mathalibul Huda Mlonggo  
Jebara**

<b>Interval</b>	<b>M'</b>	<b>F</b>	<b>x'</b>	<b>Fx'</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>FX<sup>2</sup></b>
45-50	47,1	3	4	12	16	48
51-56	53,1	3	3	9	9	27
57-62	59,1	14	2	28	4	56
63-68	65,1	25	1	25	1	25
69-74	71,1	46	0	0	0	0
75-80	77,1	60	-1	-60	1	59
81-86	83,1	26	-2	-52	4	104
87-92	89,1	7	-3	-21	9	63
93-98	95,1	1	-4	-4	16	16
		N=185		$\sum Fx' = -63$		$\sum FX^2 = 399$

a. Mencari *mean*

$$\begin{aligned} M &= M' + i \left( \frac{\sum fx'}{N} \right) \\ &= 71,1 + 6 \left( \frac{-63}{185} \right) \\ &= 71,1 + 6(-0,341) \\ &= 69,06 \end{aligned}$$



b. Mencari nilai standar deviasi

$$\begin{aligned}SD &= i \sqrt{\left(\frac{\sum fx^2}{N}\right) - \left(\frac{\sum fx}{N}\right)^2} \\&= 8 \sqrt{\left(\frac{399}{185}\right) - \left(\frac{-63}{185}\right)^2} \\&= 8\sqrt{2,16 - 0,341^2} \\&= 8\sqrt{2,16 - 0,116} \\&= 11,43\end{aligned}$$

Setelah diketahui nilai *mean*, untuk melakukan penafsiran nilai *mean* yang telah di dapat peneliti membuat interval kategori dari skor mentah ke dalam standar skala lima yaitu :

$$M + 1,5 SD = 69,06 + 1,5(11,43) = 86,21 = 86 \text{ ke atas}$$

$$M + 0,5 SD = 69,06 + 0,5(11,43) = 74,78 = 75-85$$

$$M - 0,5 SD = 69,06 - 0,5(11,43) = 63,35 = 63-74$$

$$\begin{aligned}M - 1,5 SD &= 69,06 - 1,5(11,43) = 51,92 = 52-62 \\&= 51 \text{ ke bawah}\end{aligned}$$

Kemudian untuk mengetahui kualitas kepuasan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara sebagai berikut :

**Tabel 4.7**  
**Kualitas Variabel Kepuasan Siswa**  
**Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan Di Mts**  
**Mathalibul Huda Mlonggo Jepara**

No	Interval	Kategori
1	86 ke atas	Sangat Puas
2	75-85	Puas
3	63-74	Cukup Puas
4	52-62	Tidak Puas

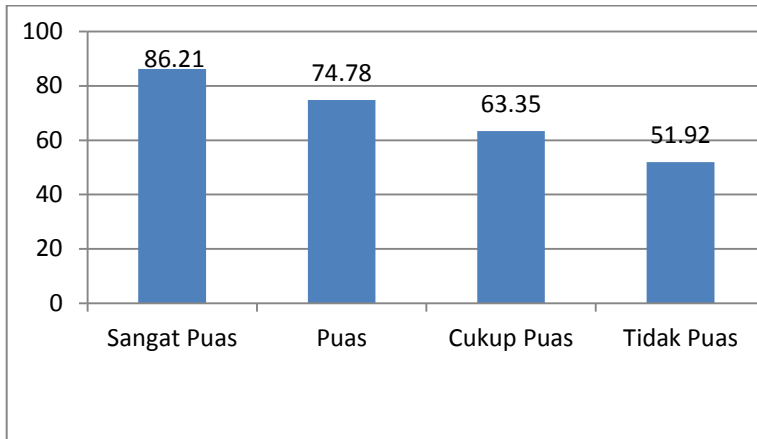
Dari hasil perhitungan data tersebut dapat diketahui bahwa *mean* dari kepuasan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara sebesar 69,06 atau berada pada interval 63–74 yang berarti bahwa kepuasan siswa terhadap persepsi kualitas layanan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara adalah tergolong **“Cukup Puas”**

Jika distribusi frekuensi diubah dalam bentuk persen (%) maka datanya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Distribusi Frekuensi Bentuk Persen Kepuasan Siswa**  
**Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan Di Mts**  
**Mathalibul Huda Mlonggo Jepara**

<b>Interval</b>	<b>F</b>	<b>Fr (Persen)</b>
45-50	3	2%
51-56	3	2%
57-62	14	8%
63-68	25	14%
69-74	46	25%
75-80	60	32%
81-86	26	14%
87-92	7	4%
93-98	1	1%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>100%</b>

Apabila ditampilkan dalam bentuk diagram diperoleh hasil sebagai berikut :



**Gambar 4.2 Diagram Distribusi Frekuensi Kepuasan Siswa Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan Di Mts Mathalibul Huda Mlonggo Jepara**

3. Uji Perbedaan Kepuasan Orang Tua dan Kepuasan Siswa Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan Di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara
  - a. Kepuasan Orang Tua

**Tabel 4.9**

**Nilai Kepuasan Orang Tua**

Kelas	F	x	Fx	x <sup>2</sup>	Fx <sup>2</sup>
48-53	2	9	18	81	162
54-59	7	8	56	64	448
60-65	14	7	98	49	686

66-71	31	6	186	36	1116
72-77	62	5	310	25	1550
78-83	44	4	176	16	704
84-89	15	3	45	9	135
90-95	9	2	18	4	36
96-101	1	1	1	1	1
Jumlah	185		908		4838

1) Menghitung Mean/Rerata X

$$M_x = \frac{\sum f_x}{N_x} = \frac{908}{185} = 4,91$$

2) Menghitung Standard Deviasi/Simpangan Baku X

$$\begin{aligned} SD_x^2 &= \frac{\sum f_x^2}{N_x} - M_x^2 = \frac{4838}{185} - 4,91^2 \\ &= 26,15 - 24,09 = 2,06 \end{aligned}$$

3) Menghitung Standard Deviasi of Means X

$$SD_{mx}^2 = \frac{SD_x^2}{N_x - 1} = \frac{2,06}{185 - 1} = \frac{2,06}{184} = 0,011$$

b. Kepuasan Siswa

**Tabel 4.10**  
**Nilai Kepuasan Siswa**

Kelas	F	Y	Fy	y <sup>2</sup>	Fy <sup>2</sup>
45-50	3	9	27	81	243
51-56	3	8	24	64	192
57-62	14	7	98	49	686
63-68	25	6	150	36	900
69-74	46	5	230	25	1150
75-80	60	4	240	16	960
81-86	26	3	78	9	234
87-92	7	2	14	4	28
93-98	1	1	1	1	1
Jumlah	185		862		4394

1) Menghitung Mean/Rerata X

$$M_y = \frac{\sum f_y}{N_y} = \frac{862}{185} = 4,66$$

2) Menghitung Standard Deviasi/Simpangan Baku X

$$\begin{aligned} SD_y^2 &= \frac{\sum f_y^2}{N_y} - M_y^2 = \frac{4394}{185} - 4,66^2 \\ &= 23,75 - 21,71 = 2,04 \end{aligned}$$

3) Menghitung Standard Deviasi of Means Y

$$SD_{my}^2 = \frac{SD_y^2}{N_y - 1} = \frac{2,04}{185 - 1} = \frac{2,04}{184} = 0,011$$

4) Menghitung Standard Deviasi of Means X dan Y

$$\begin{aligned} SD_{bm} &= \sqrt{SD_{mx}^2 + SD_{my}^2} \\ &= \sqrt{0,011 + 0,011} \\ &= \sqrt{0,022} = 0,149 \end{aligned}$$

5) Menghitung t-SCORE

$$\begin{aligned} t - SCORE = t &= \frac{M_x - M_y}{SD_{bm}} = \frac{4,91 - 4,66}{0,149} \\ &= \frac{0,25}{0,149} = 1,665 \end{aligned}$$

Jika perhitungan dibuktikan dengan program SPSS versi 16.0 hasilnya sebagai berikut ini:

**Tabel 4.11**  
**Independent Samples Test**

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Persepsi Kepuasan	Equal variances assumed	.258	.612	1.638	368	.102	1.416	.865	-.284	3.116
	Equal variances not assumed			1.638	367.894	.102	1.416	.865	-.284	3.116

6) Menghitung  $df = 185 + 185 - 2 = 368$

7) Melihat tabel nilai-nilai t

$$5\% = 1,972$$

$$1\% = 2,601$$

8) Membandingkan  $t_0 = t_{tabel}$

$$5\% = 1,665 : 1,972 \text{ (non signifikan)}$$

$$1\% = 1,665 : 2,601 \text{ (non signifikan)}$$

Jadi, kesimpulannya adalah tidak ada perbedaan hasil kepuasan antara orang tua dengan siswa terhadap kualitas



layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara.

### C. Analisis Data Penelitian

#### 1. Analisis Skor Butir Soal Kepuasan Orang Tua Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan Di Mts Mathalibul Huda Mlonggo Jepara

Analisis skor butir soal adalah penghitungan skor untuk setiap item pertanyaan dengan rekapitulasi pengumpulan data angket dari 185 responden. Kemudian menghitung rata-rata skor dengan jumlah skor ideal atau skor tertinggi untuk semua item  $4 \times 185 = 740$ , dan jumlah skor terendah adalah  $1 \times 185$ . Dari patokan tersebut maka hasil perhitungan skor dari setiap item soal adalah sebagai berikut:

##### a. *Tangible* (Bukti fisik)

##### 1) Kesesuaian Biaya Dengan Fasilitas

Tabel 4.12

##### Jumlah Skor Item Soal Nomor 2

Biaya yang Dikeluarkan Sebanding dengan Fasilitas yang Disediakan

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat sebanding(4)	16	64	12,0%
Sebanding (3)	138	414	77,8%
Kurang sebanding	23	46	8,6%

(2)			
Tidak sebanding (1)	8	8	1,5%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>532</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 2, bahwa orang tua yang memilih pilihan jawaban sangat sebanding yakni 12,0%, sebanding 77,8%, kurang sebanding 8,6%, dan tidak sebanding 1,5%. Sehingga kesimpulannya biaya yang dikeluarkan sebanding dengan fasilitas yang disediakan adalah  $532/740 \times 100\% = 71,9\%$ .

**b. Reliability (Kehandalan)**

**1) Layanan Sesuai Dengan Harapan Orang Tua**

**Tabel 4.13**

**Jumlah Skor Item Soal Nomor 3  
Orang Tua Puas dengan Hasil Belajar Siswa**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat puas (4)	20	80	15,6%
Puas (3)	109	327	63,7%
Kurang puas (2)	50	100	19,5%
Tidak puas (1)	6	6	1,2%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>513</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 3, bahwa orang tua yang memilih pilihan jawaban sangat puas yakni 15,6%, puas 63,7%, kurang puas 19,5%, dan tidak puas 1,2%. Sehingga kesimpulannya orang tua puas dengan hasil belajar anak adalah  $513/740 \times 100\% = 69,3\%$ .

**Tabel 4.14**

**Jumlah Skor Item Soal Nomor 4**

**Madrasah Memberikan Beasiswa Siswa Kurang Mampu**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Selalu memberikan beasiswa (4)	18	72	14,9%
Memberikan beasiswa (3)	105	315	65,1%
Jarang memberikan beasiswa (2)	35	70	14,5%
Tidak pernah memberikan beasiswa(1)	27	27	5,6%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>484</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 4, bahwa orang tua yang memilih pilihan jawaban selalu memberikan beasiswa yakni 14,9%, memberikan beasiswa 65,1%, jarang memberikan beasiswa 14,9%,

dan tidak pernah memberikan beasiswa 5,6%. Sehingga kesimpulannya madrasah membrikan beasiswa untuk siswa kurang mampu adalah  $484/740 \times 100\% = 65,4\%$ .

**c. Responsiviness (Daya Tanggap)**

**1) Menyediakan Layanan Informasi yang Siap-sedia**

**Tabel 4.15**

**Jumlah Skor Item Soal Nomor 5**

**Guru Menyampaikan Tentang Perkembangan Anak**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Selalu disampaikan (4)	59	236	42,1%
Disampaikan (3)	80	240	42,8%
Jarang disampaikan (2)	39	78	13,9%
Tidak pernah disampaikan (1)	7	7	1,2%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>561</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 5, bahwa orang tua yang memilih pilihan jawaban selalu disampaikan yakni 42,1%, disampaikan 42,8%, jarang disampaikan 13,9%, dan tidak pernah disampaikan

1,2%. Sehingga guru menyampaikan tentang perkembangan anak adalah  $561/740 \times 100\% = 75,8\%$ .

**Tabel 4.16**

**Jumlah Skor Item Soal Nomor 6**

**Guru Memberikan Solusi Permasalahan Siswa**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Selalu memberikan solusi (4)	45	180	31,8%
Memberikan solusi (3)	114	342	60,4%
Jarang memberikan solusi (2)	18	36	6,4%
Tidak memberikan solusi (1)	8	8	1,4%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>566</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 6, bahwa orang tua yang memilih pilihan jawaban selalu memberikan solusi yakni 31,8%, memberikan solusi 60,4%, jarang memberikan solusi 6,4%, dan tidak pernah memberikan solusi 1,4%. Sehingga

kesimpulannya guru memberikan solusi permasalahan siswa adalah  $566/740 \times 100\% = 76,5\%$ .

## 2) Memberikan Layanan yang Cepat dan Tanggap

**Tabel 4.17**

**Jumlah Skor Item Soal Nomor 7  
Pihak Madrasah Cepat dan Tanggap Dalam  
Memberikan Pelayanan yang Dibutuhkan**

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Cepat tanggap (4)	42	168	29,4%
Tanggap (3)	119	357	62,4%
Kurang tanggap (2)	23	46	8,0%
Tidak tanggap (1)	1	1	0,2%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>572</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 7, bahwa orang tua yang memilih pilihan jawaban cepat tanggap yakni 29,4%, tanggap 62,4%, kurang tanggap 8,0%, dan tidak tanggap 0,2%. Sehingga kesimpulannya pihak madrasah cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan adalah  $572/740 \times 100\% = 77,3\%$ .

**d. Assurance (Jaminan)**

**1) Kebijakan Kesehatan dan Keselamatan yang Diawasi dengan Baik**

**Tabel 4.18**  
**Jumlah Skor Item Soal Nomor 8**  
**Keamanan dan Kenyamanan Tempat Belajar**  
**Terjamin**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat terjamin (4)	31	124	22,0%
Terjamin (3)	134	402	71,3%
Kurang terjamin (2)	18	36	6,4%
Tidak terjamin (1)	2	2	0,4%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>564</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 8, bahwa orang tua yang memilih pilihan jawaban sangat terjamin yakni 22,0%, terjamin 71,3%, kurang terjamin 6,4%, dan tidak terjamin 0,4%. Sehingga

kesimpulannya keamanan dan kenyamanan tempat belajar terjamin adalah  $564/740 \times 100\% = 76,2\%$ .

## 2) Kemudahan Akses Menuju Sekolah

**Tabel 4.19**

### **Jumlah Skor Item Soal Nomor 9**

#### **Tranportasi Menuju Madrasah Mudah Diakses**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat mudah diakses (4)	73	292	47,2%
Mudah diakses (3)	103	309	49,9%
Kurang mudah diakses (2)	9	18	2,9%
Sulit diakses (1)	0	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>619</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 9, bahwa orang tua yang memilih pilihan jawaban sangat mudah diakses yakni 74,2%, mudah diakses 49,9%, kurang mudah diakses 2,9%, dan sulit diakses 0%.



Sehingga kesimpulannya adalah  $619/740 \times 100\% = 83,6\%$ .

**Tabel 4.20**  
**Jumlah Skor Item Soal Nomor 10**  
**Lokasi Madrasah Mudah Dijangkau**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat mudah dijangkau (4)	42	168	29,3%
Mudah dijangkau (3)	122	366	63,8%
Kurang mudah dijangkau (2)	19	38	6,6%
Sulit dijangkau (1)	2	2	0,3%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>574</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 10, bahwa orang tua yang memilih pilihan jawaban sangat sangat mudah dijangkau yakni 29,3%, mudah dijangkau 63,8%, kurang mudah dijangkau 6,6%, dan sulit dijangkau 0,3%. Sehingga kesimpulannya lokasi madrasah mudah dijangkau adalah  $574/740 \times 100\% = 77,6\%$

### 3) Staff yang Rapi dan Bersikap Ramah

**Tabel 4.21**

**Jumlah Skor Item Soal Nomor 11  
Staff Tata Usaha Bersikap Ramah Dalam  
Memberikan Pelayanan**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat ramah (4)	32	128	22,2%
Ramah (3)	142	426	74,0%
Kurang ramah (2)	11	22	3,8%
Tidak ramah (1)	0	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>576</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 11, bahwa orang tua yang memilih pilihan jawaban sangat ramah yakni 22,2%, ramah 74,0%, kurang ramah 3,8%, dan tidak ramah 0%. Sehingga kesimpulannya staff tata usaha bersikap ramah dalam memberikan pelayanan adalah  $576/740 \times 100\% = 77,8\%$ .

e. *Empathy* (Empati)

1) Komunikasi yang Baik

Tabel 4.22

Jumlah Skor Item Soal Nomor 12

Sikap Guru Saat Berkomunikasi Dengan Orang Tua

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat ramah (4)	49	196	32,8%
Ramah (3)	131	393	65,7%
Kurang ramah (2)	4	8	1,3%
Tidak ramah (1)	1	1	0,2%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>598</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 12, bahwa orang tua yang memilih pilihan jawaban sangat ramah yakni 32,8%, ramah 65,7%, kurang ramah 1,3%, dan tidak ramah 0,2%. Sehingga kesimpulannya sikap guru saat berkomunikasi dengan orang tua adalah  $598/740 \times 100\% = 80,8\%$ .

## 2) Cara Sekolah Melibatkan Orang Tua Dalam Program Sekolah

**Tabel 4.23**

### **Jumlah Skor Item Soal Nomor 13 Madrasah Melibatkan Orang Tua Dalam Program Sekolah**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat sering (4)	21	84	18,0%
Sering (3)	70	210	45,1%
Jarang (2)	78	156	33,5%
Tidak pernah (1)	16	16	3,4%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>466</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 13, bahwa orang tua yang memilih pilihan jawaban sangat sering yakni 18,0%, sering 45,1%, jarang 33,5%, dan tidak pernah 3,4%. Sehingga kesimpulannya madrasah melibatkan orang tua dalam program sekolah adalah  $466/740 \times 100\% = 63,0\%$ .

**Tabel 4.24**  
**Jumlah Skor Item Soal Nomor 14**  
**Pihak Madrasah Melibatkan Orang Tua Ketika**  
**Siswa Mengalami Masalah**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Selalu melibatkan (4)	36	144	27,1%
Melibatkan (3)	112	336	63,2%
Kurang melibatkan (2)	15	30	5,6%
Tidak melibatkan (1)	22	22	4,1%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>532</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 14, bahwa orang tua yang memilih pilihan jawaban sangat sebanding yakni 27,1%, sebanding 63,2%, kurang sebanding 5,6%, dan tidak sebanding 4,1%. Sehingga kesimpulannya pihak madrasah melibatkan orang tua ketika siswa mengalami masalah adalah  $532/740 \times 100\% = 71,9\%$ .

**Tabel 4.25**  
**Jumlah Skor Item Soal Nomor 15**  
**Cara Guru Berkomunikasi dengan Orang Tua**  
**Tentang Program Sekolah**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Selalu diadakan pertemuan wali (4)	60	240	41,5%
Diadakan pertemuan wali (3)	91	273	47,2%
Jarang diadakan pertemuan wali (2)	32	64	11,1%
Tidak pernah diadakan pertemuan wali (1)	2	2	0,3%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>579</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 15, bahwa orang tua yang memilih pilihan jawaban selalu diadakan pertemuan wali yakni 41,5%, diadakan pertemuan wali 47,2%, jarang diadakan pertemuan wali 11,1%, dan tidak pernah diadakan pertemuan wali

0,3%. Sehingga kesimpulannya cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang program sekolah adalah  $579/740 \times 100\% = 78,2\%$ .

## 2. Analisis Butir Soal Persepsi Siswa Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan Di Mts Mathalibul Huda Mlonggo Jepara

Analisis skor butir soal adalah penghitungan skor untuk setiap item pertanyaan dengan rekapitulasi pengumpulan data angket dari 185 responden. Kemudian menghitung rata-rata skor dengan jumlah skor ideal atau skor tertinggi untuk semua item  $4 \times 185 = 740$ , dan jumlah skor terendah adalah  $1 \times 185$ . Dari patokan tersebut maka hasil perhitungan skor dari setiap item soal adalah sebagai berikut:

### a. *Tangible* (Bukti Fisik)

#### 1) Fasilitas Komputer yang Baik

Tabel 4.26

Jumlah Skor Item Soal Nomor 1  
Fasilitas Komputer Baik

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat baik (4)	43	172	29,5%
Baik (3)	127	381	65,4%
Kurang baik (2)	15	30	5,1%

Tidak baik (1)	0	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>583</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 1, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat baik yakni 29,5%, baik 65,4%, kurang baik 5,1%, dan tidak baik 0%. Sehingga kesimpulannya fasilitas komputer baik adalah  $583/740 \times 100\% = 78,8\%$ .

## 2) Fasilitas kantin yang siap dan baik

**Tabel 4.27**

### **Jumlah Skor Item Soal Nomor 2**

#### **Fasilitas Kantin Baik**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat baik (4)	7	28	6,6%
Baik (3)	65	195	45,8%
Kurang baik (2)	90	180	42,3%
Tidak baik (1)	23	23	5,4%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>426</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 2,



bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat baik yakni 6,6%, baik 45,8%, kurang baik 42,3%, dan tidak baik 5,4%. Sehingga kesimpulannya fasilitas kantin baik adalah  $426/740 \times 100\% = 57,6\%$ .

### 3) Fasilitas olahraga yang memadai

**Tabel 4.28**  
**Jumlah Skor Item Soal Nomor 3**  
**Fasilitas Olahraga Memadai**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat memadai (4)	24	96	17,9%
Memadai (3)	118	354	66,2%
Kurang memadai (2)	42	84	15,7%
Tidak memadai (1)	1	1	0,2%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>535</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 3, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat memadai yakni 17,9%, memadai 66,2%, kurang memadai 15,7%, dan tidak memadai 0,2%. Sehingga kesimpulannya fasilitas olahraga memadai adalah  $535/740 \times 100\% = 72,3\%$ .

#### 4) Bersih dan atraktif

Tabel 4.29

**Jumlah Skor Item Soal Nomor 4  
Kondisi Lingkungan Madrasah Bersih**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat bersih (4)	20	80	15,2%
Bersih (3)	122	366	69,4%
Kurang bersih (2)	38	76	14,4%
Tidak bersih (1)	5	5	0,9%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>527</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 4, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat bersih yakni 15,2%, bersih 69,4%, kurang bersih 14,4%, dan tidak bersih 0,9%. Sehingga kesimpulannya kondisi lingkungan madrasah bersih adalah  $527/740 \times 100\% = 71,2\%$ .

5) Enak dipandang, nyaman dan membantu proses belajar mengajar

**Tabel 4.30**  
**Jumlah Skor Item Soal Nomor 5**  
**Madrasah Terjamin Keamanan Dan Kenyamanan**  
**Saat Mengikuti Pelajaran**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat terjamin (4)	36	144	26,2%
terjamin(3)	109	327	59,5%
Kurang terjamin (2)	39	78	14,2%
Tidak terjamin (1)	1	1	0,2%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>550</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 5, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat terjamin yakni 26,2%, terjamin 59,5%, kurang terjamin 14,2%, dan tidak terjamin 0,2%. Sehingga kesimpulannya madrasah terjamin keamanan dan kenyamanan saat mengikuti pelajaran adalah  $550/740 \times 100\% = 74,3\%$ .

**Tabel 4.31**  
**Jumlah Skor Item Soal Nomor 6**  
**Ruang Kelas Tertata Rapi**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat rapi (4)	18	72	14,3%
Rapi (3)	111	333	66,1%
Kurang rapi (2)	43	86	17,1%
Tidak rapi (1)	13	13	2,6%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>504</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 6, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat rapi yakni 14,3%, rapi 66,1%, kurang rapi 17,1%, dan tidak rapi 2,6%. Sehingga kesimpulannya ruang kelas tertata rapi adalah  $504/740 \times 100\% = 68,1\%$ .

6) Fasilitas pembelajaran yang tersedia

Tabel 4.32

Jumlah Skor Item Soal Nomor 7

Fasilitas Pembelajaran Lengkap

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat sesuai (4)	33	132	24,0%
Sesuai (3)	115	345	62,7%
Kurang sesuai (2)	36	72	13,1%
Tidak sesuai (1)	1	1	0,2%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>550</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 7, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat lengkap yakni 24,0%, lengkap 62,7%, kurang lengkap 13,1%, dan tidak lengkap 0,2%. Sehingga fasilitas pembelajaran lengkap adalah  $550/740 \times 100\% = 74,3\%$ .

**b. Reliability (Kehandalan)**

**1) Layanan Perpustakaan dan Pusat Sumber Belajar**

**Tabel 4.33**

**Jumlah Skor Item Soal Nomor 8**

**Koleksi Buku Perpustakaan Sesuai Kebutuhan**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat sesuai (4)	11	44	8,6%
Sesuai (3)	120	360	70,5%
Kurang sesuai (2)	53	106	20,7%
Tidak sesuai (1)	1	1	0,2%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>511</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 8, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat sesuai yakni 8,6%, sesuai 70,5%, kurang sesuai 20,7%, dan tidak sesuai 0,2%. Sehingga kesimpulannya koleksi buku perpustakaan sesuai kebutuhan adalah  $511/740 \times 100\% = 69,1\%$ .

**Tabel 4.34**  
**Jumlah Skor Item Soal Nomor 9**  
**Guru Mengenal Siswa**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat mengenal (4)	16	64	12,3%
Mengenal (3)	124	372	71,4%
Kurang mengenal (2)	40	80	15,4%
Tidak mengenal (1)	5	5	1,0%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>521</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 9, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat mengenal yakni 12,3%, mengenal 71,4%, kurang mengenal 15,4%, dan tidak mengenal 1,0%. Sehingga kesimpulannya guru mengenal siswa adalah  $521/740 \times 100\% = 70,4\%$ .

**Tabel 4.35**  
**Jumlah Skor Item Soal Nomor 10**  
**Guru Memperlakukan Siswa Dengan Adil**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat adil (4)	25	100	18,8%
Adil (3)	117	351	66,1%
Kurang adil (2)	37	74	13,9%
Tidak adil (1)	6	6	1,1%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>531</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 10, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat adil yakni 18,8%, adil 66,1%, kurang adil 13,9%, dan tidak adil 1,1%. Sehingga kesimpulannya Guru memperlakukan siswa dengan adil adalah  $531/740 \times 100\% = 71,8\%$ .



**Tabel 4.36**  
**Jumlah Skor Item Soal Nomor 11**  
**Guru Mengenal Siswa Dengan Baik**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat baik (4)	19	76	14,5%
Baik (3)	118	354	67,7%
Kurang baik (2)	45	90	17,2%
Tidak baik (1)	3	3	0,6%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>523</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 11, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat baik yakni 14,5%, baik 67,7%, kurang baik 17,2%, dan tidak baik 0,6%. Sehingga kesimpulannya guru mengenal siswa dengan baik adalah  $523/740 \times 100\% = 70,7\%$ .

## 2) Fasilitas pembelajaran yang tersedia

Tabel 4.37

### Jumlah Skor Item Soal Nomor 12

### Fasilitas Pembelajaran Lengkap

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat sesuai (4)	20	80	15,4%
Sesuai (3)	115	345	66,2%
Kurang sesuai (2)	46	92	17,7%
Tidak sesuai (1)	4	4	0,8%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>521</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 12, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat lengkap yakni 15,4%, lengkap 66,2%, kurang lengkap 17,7%, dan tidak lengkap 0,8%. Sehingga fassilitas pembelajaran lengkap adalah  $521/740 \times 100\% = 70,4\%$ .

c. *Responsivines* (Daya Tanggap)

1) Lingkungan belajar yang terencana dan terorganisir dengan baik

Tabel 4.38

Jumlah Skor Item Soal Nomor 13

Kebersihan Lingkungan Madrasah Dijaga

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Selalu dijaga (4)	63	252	43,3%
Dijaga (3)	92	276	47,4%
Kurang dijaga (2)	24	48	8,2%
Tidak dijaga (1)	6	6	1,0%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>582</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 13, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban selalu dijaga yakni 43,3%, dijaga 47,4%, kurang dijaga 8,2%, dan tidak dijaga 1,0%. Sehingga kesimpulannya kebersihan lingkungan madrasah dijaga adalah  $582/740 \times 100\% = 78,6\%$ .

**Tabel 4.39****Jumlah Skor Item Soal Nomor 14****Madrasah Memperhatikan Kebersihan Lingkungan**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Selalu diperhatikan (4)	86	344	55,2%
Diperhatikan (3)	83	249	40,0%
Kurang diperhatikan (2)	14	28	4,5%
Tidak diperhatikan (1)	2	2	0,3%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>623</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 14, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban selalu diperhatikan yakni 55,2%, diperhatikan 40,0%, kurang diperhatikan 4,5%, dan tidak diperhatikan 0,3%. Sehingga kesimpulannya madrasah memperhatikan kebersihan lingkungan adalah  $623/740 \times 100\% = 84,2\%$ .

2) Siswa selalu mendapat informasi

**Tabel 4.40**

**Jumlah Skor Item Soal Nomor 15**

**Madrasah Ketika Menyampaikan Informasi Dengan  
Jelas**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat jelas (4)	22	88	16,7%
Jelas (3)	131	393	74,7%
Kurang jelas (2)	13	26	4,9%
Tidak jelas (1)	19	19	3,6%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>526</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 15, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat jelas yakni 16,7%, jelas 74,7%, kurang jelas 4,9%, dan tidak jelas 3,6%. Sehingga kesimpulannya madrasah ketika menyampaikan informasi dengan jelas adalah  $526/740 \times 100\% = 71,1\%$ .

### 3) Staff sangat komunikatif dengan siswa

**Tabel 4.41**

#### **Jumlah Skor Item Soal Nomor 16**

#### **Staff Adminitrasi Ramah**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat ramah (4)	15	60	11,4%
Ramah (3)	132	396	75,1%
Kurang ramah (2)	33	66	12,5%
Tidak ramah (1)	5	5	0,9%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>527</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 16, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat ramah yakni 11,4%, ramah 75,1%, kurang ramah 12,5%, dan tidak ramah 0,9%. Sehingga kesimpulannya staff administrasi ramah adalah  $527/740 \times 100\% = 71,2\%$ .

d. *Assurance* (Jaminan)

1) Kebijakan kesehatan dan keselamatan yang diawasi dengan baik

**Tabel 4.42**  
**Jumlah Skor Item Soal Nomor 17**  
**Kesehatan dan Keselamatan Dalam Pembelajaran**  
**Terjamin**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat terjamin (4)	35	140	25,1%
Terjamin (3)	124	372	66,7%
Kurang terjamin (2)	20	40	7,2%
Tidak terjamin (1)	6	6	1,1%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>558</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 17, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat terjamin yakni 25,1%, terjamin 66,7%, kurang terjamin 7,2%, dan tidak terjamin 1,1%. Sehingga kesimpulannya kesehatan dan keselamatan dalam pembelajaran terjamin adalah  $558/740 \times 100\% = 75,4\%$ .

## 2) Variasi model pembelajaran baik dan menarik

Tabel 4.43

### Jumlah Skor Item Soal Nomor 19 Guru Menyampaikan Materi Secara Interaktif

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sangat interaktif (4)	22	88	17,2%
Interaktif (3)	100	300	58,7%
Kurang interaktif (2)	60	120	23,5%
Tidak interaktif (1)	3	3	0,6%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>511</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 19, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat interaktif yakni 17,2%, interaktif 58,7%, kurang interaktif 23,5%, dan tidak interaktif 0,6%. Sehingga kesimpulannya guru menyampaikan materi secara interaktif adalah  $511/740 \times 100\% = 69,1\%$ .



**Tabel 4.44**  
**Jumlah Skor Item Soal Nomor 20**  
**Guru Mengajar Menggunakan Metode Yang**  
**Berbeda**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat Bervariasi (4)	36	144	25,8%
Bervariasi (3)	118	354	63,4%
Kurang bervariasi (2)	29	58	10,4%
Tidak bervariasi (1)	2	2	0,4%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>558</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 20, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat bervariasi yakni 25,8%, bervariasi 63,4%, kurang bervariasi 10,4%, dan tidak bervariasi 0,4%. Sehingga kesimpulannya guru mengajar menggunakan metode yang berbeda adalah  $558/740 \times 100\% = 75,4\%$ .

**Tabel 4.45**  
**Jumlah Skor Item Soal Nomor 21**  
**Metode Mengajar Guru Bervariasi**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat bervariasi (4)	43	172	29,7%
Bervariasi (3)	125	375	64,7%
Kurang bervariasi (2)	16	32	5,5%
Tidak bervariasi (1)	1	1	0,2%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>580</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 21, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat bervariasi yakni 29,7%, bervariasi 64,7%, kurang bervariasi 5,5%, dan tidak bervariasi 0,2%. Sehingga kesimpulannya metode mengajar guru bervariasi adalah  $580/740 \times 100\% = 78,4\%$ .

**Tabel 4.46**  
**Jumlah Skor Item Soal Nomor 22**  
**Guru Menyampaikan Pelajaran Dengan Jelas**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat jelas (4)	28	112	20,9%
Jelas (3)	113	339	63,4%
Kurang jelas (2)	40	80	15,0%
Tidak jelas (1)	4	4	0,7%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>535</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 22, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat jelas yakni 20,9%, jelas 63,4%, kurang jelas 15,0%, dan tidak jelas 0,7%. Sehingga keimpulannya guru menyampaikan pelajaran dengan jelas adalah  $535/740 \times 100\% = 72,3\%$ .

### 3) Buku panduan dan pedoman yang siap

Tabel 4.47

**Jumlah Skor Item Soal Nomor 23  
Guru Mengajar Mengacu Buku Yang Sesuai  
Kurikulum**

Nilai	F	Skor Total	Presentase
Sudah sesuai (4)	24	96	18,1%
Sesuai (3)	118	354	66,7%
Kurang sesuai (2)	38	76	14,3%
Tidak sesuai (1)	5	5	0,9%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>531</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 23, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat sesuai yakni 18,1%, sesuai 66,7%, kurang sesuai 14,3%, dan tidak sesuai 0,9%. Sehingga kesimpulannya guru mengajar mengacu buku yang sesuai kurikulum adalah  $531/740 \times 100\% = 71,8\%$ .

#### e. *Empathy* (Empati)

##### 1) Kesempatan bagi pelajar untuk mengorganisir aktivitasnya (OSIS, Pramuka dll)

**Tabel 4.48**  
**Jumlah Skor Item Soal Nomor 24**  
**Madrasah Menyediakan Kegiatan Ekstrakurikuler**  
**Sesuai Minat Bakat**

<b>Nilai</b>	<b>F</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Presentase</b>
Sangat sesuai (4)	138	552	84,4%
Sesuai (3)	15	45	6,9%
Kurang sesuai (2)	25	50	7,6%
Tidak sesuai (1)	7	7	1,1%
<b>Jumlah</b>	<b>185</b>	<b>654</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data yang diperoleh dari 185 responden, maka dapat diketahui pada soal nomor 24, bahwa siswa yang memilih pilihan jawaban sangat sesuai yakni 84,4%, sesuai 6,9%, kurang sesuai 7,6%, dan tidak sesuai 1,1%. Sehingga kesimpulannya madrasah menyediakan kegiatan ekstrakurikuler sesuai minat bakat adalah  $654/740 \times 100\% = 88,4\%$ .

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu dengan menggunakan angket (kuesioner) yang kemudian

dianalisis data. Interpretasi data secara statistik telah dilakukan untuk menjelaskan secara rinci sesuai dengan rumusan masalah. Berdasarkan hasil interpretasi secara statistik, maka kajian lebih mendalam dapat disajikan dalam pembahasan berikut:

1. Hasil pengujian secara statistik sebagaimana yang telah ditunjukkan dalam tabel 4.3 menunjukkan *mean* dari kepuasan orang tua terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara sebesar 74,15 berada pada interval 68-79 yang berarti bahwa kepuasan orang tua terhadap kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mloggo Jepara adalah tergolong Cukup puas. Dalam hal ini layanan pendidikan Madrasah dapat memberikan kepuasan kepada orang tua yang di tunjukkan dari kesesuaian biaya dengan fasilitas, layanan yang sesuai dengan harapan orang tua, memberikan bimbingan yang siap sedia, memberikan layanan dengan cepat.

Hal itu berarti hasil penelitian ini mendukung teori yang dijadikan kerangka dasar penelitian, sesuai dengan teori yang menyebutkan bahwa kepuasan mempengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan. Menurut Pujawa, kualitas pelayanan sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan yang terdapat dua faktor utama yang

mempengaruhi kualitas jasa, yaitu pengalaman yang diharapkan dan pelayanan yang diterima.<sup>1</sup> Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas atau senang atau gembira.<sup>2</sup> Banyak cara yang dapat dilakukan untuk menarik minat publik dan membentuk citra lembaga pendidikan, baik melalui daya tarik fisik lembaga seperti letak lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, bangunan yang nyaman, kualitas pelayanan, fasilitas berstandar, serta harga terjangkau atau daya tarik yang bersifat akademis seperti reputasi, prospek, keragaman pilihan studi, standar kelulusan dan kegiatan-kegiatan penunjang lainnya.<sup>3</sup>

Hal itu sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Harun Al-Rasid dengan judul skripsi “*Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Di TK IT Al- Khairaat Kecamatan Umbulharjo Kota*

---

<sup>1</sup> Pujawan, I. Nyoman. *Supply Chain Management*, Ed II, (Surabaya: Guna Widya, 2010), Hal. 97

<sup>2</sup> Philip Kotler, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran....* Hal 35

<sup>3</sup> Bukhori Alma Dan Ratih Hurriyanti, *Manajemen Corporate Dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu Dan Layanan Prima*, (Bandung: Alfabeta, 2008), Hal 56

Yogyakarta”. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan orang tua siswa terhadap pendidik di TK IT Al- Khairat, kepuasan orang tua siswa terhadap sarana prasarana dan pengelolaan di TK IT Al- Khairaat, kepuasan orang tua siswa terhadap standar isi, proses, dan penilaian di TK IT Al- Khairaat, dan untuk mengetahui kepuasan orang tua siswa terhadap tingkat pencapaian perkembangan di TK IT Al- Khairaat.<sup>4</sup>

2. Hasil *mean* dari kepuasan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara sebesar 69,06 berada pada interval 63-74 yang berarti bahwa kepuasan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mloggo Jepara adalah tergolong Cukup puas. Dalam hal ini layanan pendidikan Madrasah dapat memberikan kepuasan kepada siswa yang ditunjukkan dengan fasilitas yang baik dan memadai, layanan bimbingan yang baik, kesehatan keselamatan yang dijaga, siswa selalu mendapat informasi, siswa dapat kesempatan untuk mengorganisir aktivitasnya.

Hal itu berarti hasil penelitian ini mendukung teori yang dijadikan kerangka dasar penelitian, sesuai dengan teori yang menyebutkan bahwa kepuasan berpengaruh

---

<sup>4</sup> Harun Al-Rasid, “Kepuasan Orang Tua Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga PAUD Di TK IT Al- Khairaat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta”



terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak akan puas. apabila kinerja melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas.<sup>5</sup> Kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli, dimana persepsi terhadap kinerja produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian.<sup>6</sup> Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan kinerja sebelum membeli dan persepsi kinerja yang diterima konsumen setelah membeli.<sup>7</sup> Termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.<sup>8</sup>

Hal itu sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Agatha Reni Ambarwati dengan penelitian yang berjudul “Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan

---

<sup>5</sup> Thamrin Abdullah Dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012), Hlm. 38

<sup>6</sup> Husain Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), Hal. 14

<sup>7</sup> Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Jogjakarta: Amara Books, 2003), Hal. 14

<sup>8</sup> Jamen G. Barnes, *Secret Of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, (Yogyakarta: Andi, 2003), Hlm 64

Pendidikan Di SMP Negeri 2 Moyudan”. Dalam penelitian ini mendeskripsikan tentang kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di SMP Negeri 2 Moyudan. Kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan dalam penelitian ini meliputi aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan yang melibatkan aspek kognisi dan afeksi.<sup>9</sup>

3. Hasil uji perbedaan kepuasan antara orang tua dan siswa bahwa  $t_0$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  maka dianggap non signifikan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan antara kepuasan orang tua dan kepuasan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara.

Sesuai dengan pendapat para ahli tentang persepsi antara lain Sarlito Wirawan Sarwono, “Kemampuan untuk membedakan, memfokuskan objek-objek disebut sebagai kemampuan untuk mengorganisasikan pengamatan disebut persepsi”.<sup>10</sup> Atkinson dkk. mengemukakan “persepsi adalah penyelidikan dalam mengintegrasikan sensasi ke dalam proses perseptual dan

---

<sup>9</sup> Agatha Reni Ambarwati, *Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Moyudan*.

<sup>10</sup> Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Umum Psikologi*, (Jakarta :PT. Bintang, 2000), Cet.8, hlm. 39

menggunakannya untuk mengenali dunia".<sup>11</sup> Stephen P. Robbins & Timothy A Judge "Persepsi adalah sebuah proses individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan sensoris untuk memberikan pengertian pada lingkungan".<sup>12</sup>

Kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan dari kenyataan yang dialami terhadap ekspektasi (harapan mereka).<sup>13</sup> Zeithmal dan Bitner memberikan definisi yang sedikit berbeda: Kepuasan adalah respon pemenuhan konsumen. Ini adalah penilaian bahwa fitur produk atau pelayanan, atau produk layanan itu sendiri memberikan tingkat pemenuhan konsumsi yang menyenangkan. <sup>14</sup> Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari

---

<sup>11</sup> I Wayan Candra dkk, *Psikologi Landasan Keilmuan Praktik Keperawatan Jiwa*, (Yogyakarta : ANDI (Anggota IKAPI), 2017), hlm. 65-66.

<sup>12</sup> Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi Organizational Behavior*, (Jakarta : Salemba Empat, 2016) Cet-ke 3, hlm. 103.

<sup>13</sup> Philip Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation And Control*, (New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1997), Ninth Edition, hlm 40

<sup>14</sup> Vellore K. Sunder, *Outsourcing And Customer Satisfaction*, (United States Of America: Xlibris Corporation, 2011), hlm. 43

perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan tidak akan puas. apabila kinerja melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas.<sup>15</sup>

Dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan orang tua dengan siswa terhadap persepsi kualitas pelayanan pendidikan. Orang tua dan siswa sama-sama mengharapkan merasa puas terhadap kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara. Hasil kontribusi kualitas pelayanan dapat menyebabkan kepuasan orang tua dan siswa. Kontribusi kepuasan orang tua siswa dapat menjadi masukan bagi MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara agar kualitas pelayanan pendidikan lebih ditingkatkan lagi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan orang tua dan siswa serta mutu pendidikan madrasah..

#### **E. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini dapat dikatakan jauh dari sempurna. Karena dalam penelitian yang penulis lakukan terdapat beberapa keterbatasan. Keterbatasan itu antara lain:

---

<sup>15</sup> Thamrin Abdullah Dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012), hlm. 38

1. Keterbatasan waktu penelitian dan keterbatasan kemampuan penulis. Selama pembuatan skripsi, peneliti bersamaan melaksanakan kegiatan KKN. Waktu yang singkat Hal ini sebagai salah satu faktor yang dapat mempersempit ruang gerak penelitian. sehingga dapat mempengaruhi hasil penelitian yang peneliti lakukan.
2. Keterbatasan pengetahuan dan kecakapan yang penulis miliki. Keterbatasan ini sebagai faktor yang mempengaruhi pengumpulan data dari angket yang hanya mampu menemukan hasil sebagian kecil dari sekian besar realitas, oleh karena itu peneliti menyadari bahwa kesimpulan yang didapat dari penelitian ini belum mencakup keseluruhan realitas. Penelitian lanjut yang melibatkan berbagai macam instrumen pengumpulan data penelitian tentu sangat direkomendasikan.

Dari berbagai keterbatasan yang peneliti paparkan di atas, maka dikatakan inilah kekurangan dari peneliti dalam melakukan penelitian. Namun demikian, kendala tersebut tidak menyurutkan semangat peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai tanggung jawab peneliti. Hasil penelitian ini setidaknya dapat dijadikan sebagai sebuah acuan awal bagi penelitian selanjutnya.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian “Kepuasan Orang Tua Dan Siswa Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan MTs. Mathalibul Huda Mlonggo Jepara” yang telah dilakukan, selanjutnya diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan statistik, diketahui bahwa capaian skor pada aspek kepuasan orang tua terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara dilihat dari 5 dimensi layanan pendidikan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) diperoleh nilai rata-rata sebesar 74,15 berada pada interval 68-79 yang berarti bahwa kepuasan orang tua terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara adalah tergolong cukup puas.
2. Berdasarkan perhitungan statistik, diketahui bahwa capaian skor pada aspek kepuasan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara dilihat dari 5 dimensi layanan pendidikan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) diperoleh nilai rata-rata sebesar 69,06 berada pada interval 63-74 yang

berarti bahwa kepuasan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara adalah tergolong cukup puas.

3. Berdasarkan uji t-Score diperoleh hasil  $t$  observasi sebesar 1,665, karena penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5% maka dilihat dari nilai  $t$  tabel yaitu sebesar 1,972, yang berarti  $t_0$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  maka dianggap non signifikan yang artinya bahwa tidak ada perbedaan antara kepuasan orang tua dan kepuasan siswa terhadap persepsi kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dengan judul “Kepuasan Orang Tua Dan Siswa Terhadap Persepsi Kualitas Layanan Pendidikan di MTs. Mathalibul Huda Mlonggo Jepara”, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Pihak MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara diharapkan meningkatkan kualitas layanan pendidikan, menindaklanjuti, dan terus mengevaluasi kualitas layanan pendidikan.
2. Kepada guru diharapkan meningkatkan kualitas layanan pendidikan, menjalin komunikasi yang baik dengan siswa, mampu memberikan pendidikan, pengajaran, dan bimbingan kepada siswa, dan pelaksanaan pendidikan, pengajaran, dan bimbingan diharapkan tidak bersifat insidental dan hanya

terfokus pada penandatanganan kontrak belajar awal semester saja.

3. Orang tua diharapkan mampu memanfaatkan kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh MTs untuk mendapatkan kepuasan mengenai layanannya, menjalin komunikasi terbuka dengan pihak madrasah dan mampu memberikan dukungan terhadap MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara guna meningkatkan mutu pendidikan
4. Siswa diharapkan mampu memanfaatkan kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh MTs, menjalin komunikasi terbuka dengan orang tua dan guru sehingga siswa dapat merasa puas terhadap kualitas layanan pendidikan di MTs Mathalibul Huda Mlonggo Jepara

### **C. Kata Penutup**

Puji syukur Alhamdulillah, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, hal tersebut semata-mata bukan kesengajaan, akan tetapi keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan hasil yang telah didapat.

Penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memotivasi, penulis memohon doa, petunjuk dan bimbingan dari Allah SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat



bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.  
Aamiin.

## DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN). (2003). Nomor 63.
- 32, U.-U. N. (2018). *peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan.*
- Abdurrahman, N. H. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran.* Bandung: Pustaka Setia.
- Abdurrahman, N. H. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran.* Bandung: Pustaka Setia.
- Aksa, R. T. (2011). *Teori Dan Kasus Manajemen Pemasaran.* Bogor: Ghalia Indonesia .
- Al-Barry, P. A. (1994). *Kamus Ilmiah Populer .* Surabaya : Arkola .
- Ambarwati, A. R. (2018). Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMP Negeri 2 Motroyudan. *repository.usd.ac.id.*
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta.

- Danang, S. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran: Konsep, Strategi, dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Dkk, I. W. (2017). *Psikologi Landasan Keilmuan Praktik Keperawatan Jiwa*. Yogyakarta : ANDI (Anggota API).
- Fahrurrozi. (2011). *Analisis dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Di IAIN Walisongo*. Semarang : Pusat Penelitian IAIN Walisongo .
- Greg, F. T., Tjiptono, F., & Chandra, G. (2008). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Hasan, I. (2002). *Pokok-Pokok Materi Statistik 1*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat, T. (2015). Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Pada Era Otonomi Daerah Di SMP Negeri 3 Kota Tarakan. *eprints.uny.ac.id*, 24-25.
- Hurriyanti, B. A. (2008). *Manajemen Corporate Dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus Pada Mutu Dan Layanan Prima*. Bandung : Alfabeta .
- I Nyoman, P. (2010). *Supply Chain Management* . Surabaya: Guna Widya.
- Indonesia, K. B. (2008). Jakarta : Gramedia .

- Jasfar, F. (2009). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalian Indonesia.
- Kemendikbud. (2013). Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Di Kabupaten/Kota.
- Kotler, P. (1997). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran* . Jakarta : Prenhallindo .
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation And Control*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation And Control*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Misbach, I. (2012). *Kualitas Layanan Bank Syariah*. Makassar: Alauddin Press.
- Mulyasa, E. (2011). *Manajemen Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah* . Jakarta : Bumi Aksara .
- Mustaqim. (2013). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Semarang: RaSail Media Group.
- Mustaqim. (2019). Sekolah atau Madrasah Berkualitas Dan Berkarakter . *Jurnal Nadwa* .

Nafisah, D. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa Di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang . *Eprints Walisongo*, 37.

Permendikbud. (2013). Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar . No 23.

R.Werang, B. (2015). *Manajemen Pendidikan Di Sekolah*. Yogyakarta: Media Akademi.

Rahmayanty, N. (2012). *Manajemen Pelayanan Prima: Mencari Pembelotan Dan Membangun Curtomer Loyalty* . Yogyakarta : Graha Ilmu.

Robbins, S. P. (2016). *Perilaku Organisasi Organizational Behavior*. Jakarta : Salemba Empat .

Rofiah, S. (2017). Pengaruh Kulaitas Layanan Terhadap Keuasan Orang Tua Dan Dampanya Terhadap Loyalitas Orang Tua Siswa Di SMP Islam Robbani Kenda. *eprints.walisongo.ac.id*.

Sallis, E. (2012). *Total Quality Management In Education: Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD.

Sarwono, S. W. (2000). *Pengantar Umum Psikologi* . Jakarta : PT Bintang .

Sarwono, S. W. (2017). *Pengantar Psikologi Umum* . Jakarta : PT Rajagrafindo.

- Setyobudi, I. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima* . Yogyakarta : Gava Media .
- Sianipar, R. U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relations Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Mall SKA Pekanbaru. *Universitas Riau*, 6 Vol 5. No. 1.
- Sintaasih, I. W. (2017). *Pengantar Perilaku Organisasi*. Denpasar: CV. Setia Bakti.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual SPSS*. Jakarta: Prana Media Group.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran: Konsep, Strategi dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Sutyabratha, S. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Tantri, T. A. (2012). *Manajemen Pemasaran* . Jakarta : PT Rajagrafindo Persada .
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* . Yogyakarta : Andi Offset.

- Trianto. (2010). *Pengantar Penelitian Pendidikan Bagi Pengembangan Profesi Pendidikan Dan Tenaga Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa* . Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Ummanti, R. A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Di PAUD Islam Insani Unggul Martandu. *digilib iain kendari*.
- Usmara. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran* . Jogjakarta : Amara Book.
- Winarsih, R. &. (2006). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Winarsunu, T. (2006). *Statistik Dalam Penelitian Psikologi Dan Pendidikan*. Malang: UMM Press.
- Zazin, N. (2011). *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

## Lampiran 1

### NAMA RESPONDEN SISWA

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>KELAS</b>
1	Achmad Zainuri	9.A
2	Aditya Saputra	9.A
3	Adnan Arfin Khamzaki	9.A
4	Afriz Zakariya Nastiar	9.A
5	Ahmad Gus Ahid	9.A
6	Ahmad Ichfalullana	9.A
7	Ahmad Yusron Hidayat	9.A
8	Akhmad Irfan Maulana	9.A
9	Akhmad Ridho	9.A
10	Ananta Vivo Hidayat	9.A
11	Ardy Shellafudin	9.A
12	Arjun Bima Firmansyah	9.A
13	David Rozika Putra	9.A
14	Dimas Kurniawan	9.A
15	Ferdinand Nur Rizqullah	9.A
16	Gony Rifky Muhammad Syafik	9.A
17	Mualif Aden Al Amr	9.A
18	Muhammad Adnan Alyahya	9.A
19	Muhammad Ali Ridho	9.A
20	Muhammad Fahriza Berryl Saputra	9.A
21	Muhammad Fiqri Ramadhan	9.A
22	Muhammad Fitriani Mubarok	9.A
23	Muhammad Hanif Wahid Aditya	9.A
24	Muhammad Irfan	9.A
25	Muhammad Isnaini	9.A
26	Muhammad Kelvin Maulana	9.A
27	Muhammad Nur Wahid	9.A
28	Muhammad Razikal Akbar	9.A



29	Muhammad Reza Maulana	9.A
30	Muhammad Sholeh Akbar	9.A
31	Muhammad Zainul Annam	9.A
32	Nabil Fikri Al Iksani	9.A
33	Reza Maulana	9.A
34	Ryan Dwi Nurmala Putra	9.A
35	Aan Adi Setyawan	9.B
36	Abdillah Chaurlies Alfarizi	9.B
37	Abdullah Setiawan	9.B
38	Achmad Romadlon	9.B
39	Aditya Miko Nugroho	9.B
40	Agus Dwi Irawan	9.B
41	Ahmad Abdul Ghofur	9.B
42	Ahmad Budi Prayogo	9.B
43	Akbar Firmansyah	9.B
44	Akhmad Firgana Mirza	9.B
45	Alaik Munandar	9.B
46	Alvin Ajie Syaputra	9.B
47	Ananda Wahyu Septiaji Santoso	9.B
48	Aziz Ibrahim Al Fawwaz	9.B
49	Deva Ananda Indra Kusuma	9.B
50	Dimas Angga Rizky Firdaus	9.B
51	Fernando Andriansyah	9.B
52	Fikri Alauddin Wahid	9.B
53	Jihad Al Alim	9.B
54	Julistia Pramudya Putra	9.B
55	Kaka Lukman Maulana	9.B
56	Muhammad Abdullah Muwaafa	9.B
57	Muhammad Agung	9.B
58	Muhammad Akmalur Rosyid Sidiq	9.B
59	Muhammad Firdaus Rizki Hermawan	9.B
60	Muhammad Nico Fahri Syahputra	9.B
61	Muhammad Ramli Ferdiansyah	9.B

62	Muhammad Wahyu Farhandika	9.B
63	Muhammad Wildanul Khakim	9.B
64	Nur Lathif Al Marzuqi	9.B
65	Nur Muhammad Rafi Fahrezi	9.B
66	Rifky Susanto	9.B
67	Riki Budiawan	9.B
68	Rizal Ferdiansyah	9.B
69	Rulian Andrianto	9.B
70	Sa`af Rezal Maulana	9.B
71	Taufiqur Rohman	9.B
72	Wahyu Fajar Pujoleksono	9.B
73	Achmat Ariyanto	9.D
74	Ahmad Bagas Febriansyah	9.D
75	Ahmad Dimas Maulana	9.D
76	Ahmad Fariel Rafaul Anam	9.D
77	Ahmad Khanafi	9.D
78	Ahmad Reza Salafuddin	9.D
79	Ahmad Sofyan Khoirul Malkhan	9.D
80	Ahmad Syahrul Ardiansyah	9.D
81	Ahmad Syarofi	9.D
82	Ainul Yaqin Musyafa` Ridwan	9.D
83	Akhmad Yusuf Maulana	9.D
84	Ananda Nichola	9.D
85	Arif Hidayat	9.D
86	Dedy Eka Wahyudi	9.D
87	Anggie Maretalia Putri	9.E
88	Aninda Faizzatur Rochmah	9.E
89	Ayyun Afriha Khoiriya Lahatta	9.E
90	Citra Yessynta Aulia	9.E
91	Conita Nilal Muna	9.E
92	Dewi Nur Aisah	9.E
93	Dwi Wahyuni Rifqiani	9.E
94	Elda Nur Ivana	9.E

95	Faisa Chairunnisa	9.E
96	Fasya Amalia Sugiyarti	9.E
97	Fikha Auria	9.E
98	Fitrotul Laila	9.E
99	Kafiyatul Muhimah	9.E
100	Lailasilfiya Anggraini	9.E
101	Linda Ainurrohmah	9.E
102	Linda Noor Af'idah	9.E
103	Marseli Septia Lestari	9.E
104	Meyshinta Dwi Alyanita Putri	9.E
105	Nadia Fitri Kumalasari	9.E
106	Nahdliya Alif Rahma Nabila	9.E
107	Nawang Wulandhari	9.E
108	Reni Amelia Nikmah	9.E
109	Rina Aulia Rohma	9.E
110	Sania Nur Saidatun Niswah	9.E
111	Selvi Andriani	9.E
112	Selviana Nurfaizah	9.E
113	Shofia Ummul Isma	9.E
114	Siti Fatimah Azzahroh	9.E
115	Siti Qomariyatun Ni'mah	9.E
116	Vava Ayu Umi Istikaroh	9.E
117	Velani Febriyanti	9.E
118	Velly Savita Haryanto	9.E
119	Vira Badriyah	9.E
120	Wafiqotul Afwa	9.E
121	Alysiya Ramadhani	9.F
122	Aulia Gadis Wasilah	9.F
123	Aulia Safitri Nur Cahyani	9.F
124	Azizha Cavallera	9.F
125	Diana Setyaningrum	9.F
126	Dita Ramadhanti	9.F
127	Eka Widya Oktaviani	9.F

128	Ersa Elvira Zuliana	9.F
129	Faiza Krisma Sula	9.F
130	Fani Oktavia Ramadani	9.F
131	Fikri Nurul Aulia	9.F
132	Fitakhatu Salamiyah	9.F
133	Inez Elian Alfrida	9.F
134	Isna Rizqiyatin Muyassaroh	9.F
135	Jovita Septianingrum	9.F
136	Kristina Widyanti Surya Dewi	9.F
137	Marisyatul Maghfiroh	9.F
138	Meika Laila Saputri	9.F
139	Mutia Fitri Amalia	9.F
140	Nabilatul Aqliah	9.F
141	Nadjwa Risa Amelia	9.F
142	Natasya Eka Amelia	9.F
143	Nesti Nafilah	9.F
144	Nur Aisyah	9.F
145	Nurul Ulfa Meilina	9.F
146	Pinkan Aulida Permata Sindi	9.F
147	Sabrina Eka Durratul Hikmah	9.F
148	Sari Fatmawati	9.F
149	Shafa Fashikhatul Khusna	9.F
150	Shafna Awalia Rahma	9.F
151	Sherly Dwi Rahmawati	9.F
152	Shinta Setiani	9.F
153	Soidatul Nurya	9.F
154	Umi Sa`adah	9.F
155	Andhini Zakiatul Rahma	9.G
156	Anisa Fatus Zahroh	9.G
157	Anisa Saili Rifqoh	9.G
158	Aulia Intan Aristianti	9.G
159	Auliya Zulfa	9.G
160	Binta Halwa Afida	9.G

161	Deren Zuniatma Najwa Putri	9.G
162	Deviana Pratiwi	9.G
163	Indah Rahayu Ningsih	9.G
164	Intan Cahyaningrum	9.G
165	Kartika Ayu Oktaviani	9.G
166	Lailis Shofiana	9.G
167	Liya Muya Saroh	9.G
168	Mona Marsellena	9.G
169	Nabila Eka Indriani	9.G
170	Nafila Prastiyo	9.G
171	Nailatuz Zakiyah	9.G
172	Nala Nisrina Nazihah	9.G
173	Natasya Dwi Sabrina	9.G
174	Novia Laili Safitri	9.G
175	Olivia Rani Rohmatul Hidayah	9.G
176	Resti Rahmawati	9.G
177	Salma Maymizmaa Nur Syahida	9.G
178	Selfi Amelia Ninda Putri	9.G
179	Sinta Tasnimatul Amaliyah	9.G
180	Syania Indah Mulyo	9.G
181	Tanesya Wahyu Maulidya	9.G
182	Tria Oktaviana	9.G
183	Uun Amala	9.G
184	Widia Nor Khasanah	9.G
185	Zennisya Dilla Fadlia	9.G

## NAMA RESPONDEN ORANG TUA

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JENIS KELAMIN</b>
1	Ngatilan	L
2	Zuriyono	L
3	Sumargi	L
4	Marfuatin	P
5	Masruru	P
6	Kuntianah	P
7	Sunardi	L
8	Ari Susanti	P
9	Barni	P
10	Latif Istanto	L
11	Sholihatn	P
12	Nur Sofi'ati	P
13	Ali Rozi	L
14	Khomsatun	P
15	Emi Susanti	P
16	Kiswati	P
17	Ernis Ernawati	P
18	Ali Kudri	L
19	Siti Astutik	P
20	Iin Ernawati	P
21	Anis Fatul Mufarokhah	P
22	Muarifin	L
23	Siti Umi Kulsum	P
24	Masmuin Aminah	P
25	Sudarmuji	L
26	Dhofar	L
27	Ngateno	L
28	Anis Nurhayati	P
29	Siti Sholihah	P

30	Atik Mustaqimah	P
31	Rini	P
32	Musdaim	L
33	Zuriah	P
34	Nur Kholis	L
35	Siti Aminah	P
36	Satini	P
37	Ahmad Nur Sa'id	L
38	Sriyati	P
39	Dwi Sari Utami	P
40	Rubi'atun	P
41	Muh Nur Latif	L
42	Zuwanah	P
43	Murwanto	L
44	Suriyah	P
45	Shofaatin	P
46	Kunainah	P
47	Pujiasih	P
48	Sholikhhatun	P
49	Faizin	L
50	Erma Safitri	P
51	Triana	P
52	Nuryanto	L
53	Agus Suyanto	L
54	Akhmad Nur Wahid	L
55	Nur Nafiatul Istianah	P
56	Suwati	P
57	Siti Khasanah	P
58	Dian Kusumu Setiyaningsih	P
59	Hendri Setianto	L
60	Samrotul Hidayah	P
61	Rohmatun	P
62	Fitriyani	P

63	M. Habib	L
64	Mastur	L
65	Sri Hariyati	P
66	Sutiyah	P
67	Amik Indayati	P
68	Sriyatun	P
69	Murtono	L
70	Nur Aksin	L
71	Nur Tiwik	P
72	Khoirum	P
73	Abdul Jamil	L
74	Susiana	P
75	Erna Susanti	P
76	Rofi'I	L
77	Shofia	P
78	Agus Sugiarto	L
79	Rondiyah	P
80	Ismawati	P
81	Muhammad Ridwan	L
82	Bambang Mulyanto	L
83	Budhi Wahyuni	P
84	Sri Hartatik	P
85	Aris Sutanto	L
86	Lusti Nihayah	P
87	Hanik Sukriswati	P
88	Akhmad Syukur	L
89	Ita Noor Azizah	P
90	Istiqomah	P
91	Rukati	P
92	Elli Rohmatun	P
93	Ainun Nadziroh	P
94	Shofiatun	P
95	Ahmad Taufiq	L



96	Kumiyati	P
97	Masnah	P
98	Mualimah	P
99	Hardi Suharsono	L
100	Ali Mahmudi	L
101	Legimah	P
102	Istikonik	P
103	Damayanti	P
104	Siti Mukaromah	P
105	Listyawati	P
106	Khimayatul Hidayah	P
107	Rohmad Sakir	L
108	Nur Said	L
109	Sunaim	P
110	Sukahar	L
111	Ansori	L
112	Khannah	P
113	Munafisatun Nikmah	P
114	Harnanik	P
115	Ernawati	P
116	Zumaroh	P
117	Siti Shofiyah	P
118	Khumaidah	P
119	Sholichatul Chusna	P
120	Udik Triyanto	L
121	Surati	L
122	Sutarman	L
123	Hartutik	P
124	Anis Khoiriyah	P
125	Sudarman	L
126	Khoiriyah	P
127	Iswati	P
128	Suma'i	L

129	Zumrotn	P
130	Mustaqim	L
131	Minerna Wahyuni	P
132	Muhammad Bisri	L
133	Hariyanto	L
134	Muazizah	P
135	Afandi	L
136	Sulasiyah	P
137	Siti Qomariyah	P
138	Dewi Masfika	P
139	Usmawati	P
140	Istiyo Dwi Purbo Sejati	P
141	Suryani	P
142	Mukhlisin	L
143	Zuly Yanti	P
144	Sodiqin	L
145	M. Ali Romdhi	L
146	Abdullah Hafid	L
147	Fita Krniawati	P
148	Sri Handayani	P
149	Subur	L
150	Thohir	L
151	Anif Faturrohman	P
152	Sri Ernawati	P
153	Nikmatun	P
154	Ismawati	P
155	Sugito	L
156	Taslimah	P
157	Sukardi	L
158	Prasojo	L
159	Sri Endang Purwati	P
160	Mashadi	L
161	Sulastri	P

162	Wiwik Susanti	P
163	Nur Faizah	P
164	Wagirah	P
165	Indhamah	P
166	Siti Mudrikah	P
167	Umar Sa'id	L
168	Siti Kalimah	P
169	Widayati	P
170	Uswatun Hasanah	P
171	Muslikhatun	P
172	Rodiyah	P
173	Chamim	L
174	Sri Nur Cahyani	P
175	Nur Khasanah	P
176	Panji Mulyo	L
177	Sudyar Al Aziz	L
178	Solikatin	P
179	Arifin	L
180	Sugeng Suharto	L
181	Harmanto	L
182	Nur Fitriana	P
183	Ali Mustofa	L
184	Sutrisno	P
185	Siti Rofiah	P

## Lampiran 2

### Angket Kepuasan Orang Tua

#### ANGKET (KUESIONER)

#### KEPUASAN ORANG TUA DAN SISWA TERHADAP PERSEPSI KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI MTS MATHALIBUL HUDA MLONGGO JEPARA

##### A. Petunjuk pengisian

Orang tua/wali murid diminta untuk menjawab semua pertanyaan yang diberikan. Setelah membaca setiap pertanyaan, berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang dianggap sesuai dengan keadaan sebenarnya.

##### B. Data pribadi responden

1. Nama : Arif Fahrulrahmah
2. Umur : 31 tahun
3. Tingkat pendidikan : SMP
4. Usia anak : 12 tahun

##### Kepuasan Orang Tua

1. Apakah Menurut Bapak/Ibu biaya pendidikan di MTs. Mathalibul Huda Mlonggo mahal?
  - a. Sangat mahal
  - b. Mahal
  - c. Kurang mahal
  - d. Tidak mahal
2. Apakah biaya yang bapak/ibu keluarkan sebanding dengan fasilitas yang disediakan?
  - a. Sangat Sebanding
  - b. Sebanding
  - c. Kurang sebanding
  - d. Tidak sebanding
3. Apakah bapak/ibu puas dengan hasil belajar anaknya?
  - a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Kurang puas
  - d. Tidak puas

4. Apakah sekolah MTs Matholibul Huda memberikan beasiswa untuk siswa yang kurang mampu?
  - a. Selalu memberikan beasiswa
  - b. Memberikan beasiswa
  - c. Jarang memeberikan beasiswa
  - d. Tidak pernah memberikan beasiswa
5. Apakah guru selalu menyampaikan ke bapak/ibu tentang perkembangan anak?
  - a. Selalu disampaikan
  - b. Disampaikan
  - c. Jarang disampaikan
  - d. Tidak pernah disampaikan
6. Apakah guru memberikan solusi dari setiap permasalahan siswa yang disampaikan oleh orang tua?
  - a. Selalu memberikan solusi
  - b. Memberikan solusi
  - c. Jarang memberikan solusi
  - d. Tidak memberikan solusi
7. Apakah pihak sekolah cepat tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan bapak/ ibu?
  - a. Cepat tanggap
  - b. Tanggap
  - c. Kurang tanggap
  - d. Tidak tanggap
8. Apakah keamanan dan kenyamanan tempat belajar anak bapak/ibu terjamin?
  - a. Sangat terjamin
  - b. Terjamin
  - c. Kurang terjamin
  - d. Tidak terjamin
9. Apakah lokasi MTs Matholibul Huda mudah dijangkau?
  - a. Sangat mudah dijangkau
  - b. Mudah dijangkau
  - c. Kurang mudah dijangkau
  - d. Sulit dijangkau

10. Apakah ketika anak bapak/ibu menuju madrasah transportasi mudah diakses?
- a. Sangat mudah diakses
  - b. Mudah diakses
  - c. Kurang mudah diakses
  - d. Sulit diakses
11. Apakah staff TU bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada bapak/ibu?
- a. Sangat ramah
  - b. Ramah
  - c. Kurang ramah
  - d. Tidak ramah
12. Bagaimana sikap guru saat berkomunikasi dengan bapak/ibu?
- a. Sangat ramah
  - b. Ramah
  - c. Kurang ramah
  - d. Tidak ramah
13. Apakah madrasah selalu melibatkan bapak/ ibu dalam program madrasah?
- a. Sangat sering
  - b. Sering
  - c. Jarang
  - d. Tidak pernah
14. Ketika siswa mengalami masalah di madrasah, apakah pihak madrasah melibatkan bapak/ibu?
- a. Selalu Melibatkan
  - b. Melibatkan
  - c. Kurang melibatkan
  - d. Tidak melibatkan
15. Bagaimana cara guru berkomunikasi dengan bapak/ibu tentang program madrasah?
- a. Selalu diadakan pertemuan dengan wali siswa
  - b. Pertemuan dengan wali siswa
  - c. Jarang sekali ada pertemuan dengan wali siswa
  - d. Tidak pernah sama sekali diadakan pertemuan dengan wali siswa

## Lampiran 3

### Angket Kepuasan Siswa

#### ANGKET (KUESIONER)

#### KEPUASAN ORANG TUA DAN SISWA TERHADAP PERSEPSI KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI MTS MATHALIBUL HUDA MLONGGO JEPARA

##### a. Petunjuk pengisian

Siswa diminta untuk menjawab semua pertanyaan yang diberikan. Setelah membaca setiap pertanyaan, berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang dianggap sesuai dengan keadaan sebenarnya.

##### b. Data pribadi responden

- a. Nama : Andhni Zakriatul Palma  
b. Kelas : IX - G

##### Kepuasan Siswa

- Apakah fasilitas komputer yang ada di madrasah sudah baik?
  - Sangat baik
  - baik
  - Kurang baik
  - Tidak baik
- Apakah fasilitas kantin yang ada di madrasah sudah baik?
  - Sangat baik
  - baik
  - Kurang baik
  - Tidak baik
- Apakah fasilitas olahraga yang ada di madrasah memadai?
  - Sangat memadai
  - Memadai
  - Kurang memadai
  - Tidak memadai
- Apakah kondisi lingkungan di sekolah saudara bersih?
  - Sangat bersih
  - Bersih
  - Kurang bersih
  - Tidak bersih
- Apakah sekolah saudara terjamin keamanan dan kenyamanannya saat mengikuti pelajaran?
  - Sangat terjamin
  - Terjamin
  - Kurang terjamin
  - Tidak terjamin

6. Apakah ruang kelas selalu tertata rapi sehingga siswa merasa nyaman saat berada di kelas?
- a. Selalu rapi
  - b. Rapi
  - c. Rapi kurang rapi
  - d. Tidak rapi
7. Apakah fasilitas pembelajaran di sekolah tidak mengecewakan karena sudah tersedia lengkap?
- a. Sangat lengkap
  - b. Lengkap
  - c. Kurang lengkap
  - d. Tidak lengkap
8. Apakah jumlah dan jenis buku di perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan informasi saudara?
- a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang sesuai
  - d. Tidak sesuai
9. Apakah guru di sekolah mengenali siswanya?
- a. Sangat mengenal
  - b. Mengenal
  - c. Kurang mengenal
  - d. Tidak mengenal
10. Apakah guru memberikan perlakuan yang adil terhadap setiap siswanya?
- a. Sangat adil
  - b. Adil
  - c. Kurang adil
  - d. Tidak adil
11. Apakah guru di sekolah mengenal siswanya dengan baik?
- a. Sangat baik
  - b. baik
  - c. Kurang baik
  - d. Tidak baik
12. Apakah fasilitas pembelajaran di madrasah tidak mengecewakan karena sudah tersedia lengkap?
- a. Sangat lengkap
  - b. Lengkap
  - c. Kurang lengkap
  - d. Tidak lengkap
13. Apakah kebersihan lingkungan madrasah saudara selalu dijaga dengan baik?
- a. Selalu dijaga
  - b. Dijaga
  - c. Kurang dijaga
  - d. Tidak dijaga



14. Apakah madrasah selalu memperhatikan kebersihan lingkungan sekolah?
- a. Selalu diperhatikan
  - b. Diperhatikan
  - c. Kurang diperhatikan
  - d. Tidak diperhatikan
15. Apakah madrasah ketika menyampaikan informasi baik secara online maupun offline kepada saudara dengan cara yang jelas?
- a. Sangat jelas
  - b. Jelas
  - c. Kurang Jelas
  - d. Tidak Jelas
16. Apakah staff administrasi memberikan pelayanan dengan ramah kepada setiap siswa?
- a. Sangat ramah
  - b. Ramah
  - c. Kurang ramah
  - d. Tidak ramah
17. Apakah kesehatan dan keselamatan siswa selama proses pembelajaran dijamin dengan baik di sekolah?
- a. Sangat terjamin
  - b. Terjamin
  - c. Kurang terjamin
  - d. Tidak terjamin
18. Apakah proses pembelajaran sudah dilakukan secara interaktif sehingga siswa bebas bertanya mengenai pelajaran yang belum mereka pahami dari penjelasan guru?
- a. Sudah interaktif
  - b. Kurang Interaktif
  - c. Belum interaktif
  - d. Tidak interaktif
19. Apakah guru saat menyampaikan materi sudah dilakukan secara interaktif sehingga siswa tidak jenuh saat mengikuti pelajaran? pelajaran
- a. Sangat interaktif
  - b. Interaktif
  - c. Kurang interaktif
  - d. Tidak interaktif
20. Apakah guru saat mengajar selalu menggunakan metode pembelajaran yang berbeda-beda sesuai dengan materi yang disampaikan?
- a. Sangat bervariasi
  - b. Bervariasi
  - c. Kurang bervariasi
  - d. Tidak bervariasi
21. Apakah metode pengajaran guru yang diberikan bervariasi dan menyenangkan?
- a. Sangat bervariasi
  - b. Bervariasi
  - c. Kurang bervariasi

- d. Tidak bervariasi
22. Apakah guru menyampaikan pelajaran dengan jelas?
- a. Sangat jelas
  - b. Jelas
  - c. Kurang jelas
  - d. Tidak jelas
23. Apakah guru di sekolah sudah mengajar dengan mengacu pada buku yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku?
- a. Sangat sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Kurang sesuai
  - d. Tidak Sesuai
24. Apakah di sekolah menyediakan kegiatan ekstrakurikuler sesuai dengan minat dan bakat siswa?
- a. Iya, sekolah menyediakan beberapa kegiatan ekstrakurikuler sesuai dengan bakat dan minat siswa
  - b. Tidak, di sekolah tidak ada kegiatan ekstrakurikuler
  - c. Kurang, sekolah hanya menyediakan beberapa kegiatan ekstrakurikuler
  - d. Tidak sesuai, kegiatan ekstrakurikuler di sekolah tidak sesuai dengan minat siswa
25. Apakah sekolah tidak membedakan status sosial dalam memberikan pelayanan?
- a. Sangat membedakan
  - b. Membedakan
  - c. Kurang membedakan
  - d. Tidak membedakan

## Lampiran 4

### Uji Reliabilitas dan Uji Validitas Kepuasan Orang tua

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,748	14

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P2	38,94	19,328	,298	,739
P3	38,72	19,331	,300	,739
P4	38,70	20,069	,238	,744
P5	39,30	17,895	,401	,729
P6	38,47	19,740	,242	,744
P7	38,71	19,706	,228	,745
P8	38,77	19,136	,381	,732
P9	38,94	17,839	,373	,733
P10	38,69	18,064	,438	,724
P11	38,78	16,920	,542	,710
P12	38,76	17,631	,524	,715
P13	39,04	18,574	,387	,730
P14	38,58	19,592	,323	,737
P15	39,20	18,193	,326	,739

## Lampiran 5

### Uji Reliabilitas dan Uji Validitas Kepuasan Siswa

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,871	23

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	64,63	57,740	,255	,871
P2	64,23	58,354	,196	,872
P3	65,09	54,904	,442	,866
P4	64,50	55,163	,525	,863
P5	63,85	56,522	,228	,875
P6	64,54	54,140	,612	,861
P7	64,42	54,201	,576	,862
P8	64,67	53,925	,531	,863
P9	64,38	54,016	,596	,861
P10	64,25	53,827	,518	,863
P11	64,03	56,790	,294	,870
P12	64,56	55,787	,340	,870
P13	64,64	54,583	,523	,863
P14	64,37	55,652	,445	,866
P15	64,26	56,291	,419	,866
P16	64,49	55,196	,471	,865
P17	64,52	54,251	,571	,862
P19	64,58	55,630	,456	,865
P20	64,53	55,778	,399	,867
P21	64,57	54,818	,544	,863
P22	64,58	54,410	,567	,862
P23	64,43	57,191	,277	,871
P24	64,54	55,469	,502	,864

**Lampiran 6**

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Persepsi Kepuasan	Equal variances assumed	.258	.612	1.638	368	.102	1.416	.865	-.284	3.116
	Equal variances not assumed			1.638	367.894	.102	1.416	.865	-.284	3.116

## Lampiran 7



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jalan Prof. Hamka Km.2 Semarang 50185  
Telepon 024-7601295, Faksimile 024-7615387  
www.walisongo.ac.id

Nomor: B - 6321/Un.10.3/D.1/TL.00. /09/2019 23 September 2019

Lamp : -

Hal : Mohon Izin Riset

a.n. : Hasanuddin

NIM : 1503036048

Kepada Yth.  
Kepala MTs Mathalibul Huda  
di Jepara

Assalamu'alaikum Wr.Wb.,

Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan skripsi, atas nama mahasiswa :

Nama : Hasanuddin

NIM : 1503036048

Alamat : Ds. Kawak RT 17/RW 03, Kec. Pakis Aji, Kab. Jepara

Judul skripsi : **Persepsi Kepuasan Orang Tua Dan Siswa Terhadap Kualitas  
Layanan Pendidikan Di Mts Mathalibul Huda Mlongo Jepara**

Pembimbing : 1. Dr. H. Mustaqim M.Pd  
2. Prof. Dr. H. Fatah Syukur, M.Ag.

Sehubungan dengan hal tersebut mohon kiranya yang bersangkutan di berikan izin riset dan dukungan data dengan tema/judul skripsi sebagaimana tersebut diatas selama 30 hari, mulai tanggal 27 September 2019 sampai dengan tanggal 27 Oktober 2019. Demikian atas perhatian dan tercabulnya permohonan ini disampaikan terimakasih. Wassalamu'alikum Wr.Wb.

A.n. Dekan,

Dekan Bidang Akademik



Tembusan :

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang (sebagai laporan)

## Lampiran 8



LEMBAGA PENDIDIKAN MA'ARIF NU KABUPATEN JEPARA  
YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM MATHALIBUL HUDA  
AKTA NOTARIS NO. 18 TANGGAL 09 SEPTEMBER 1985  
**MADRASAH TSANAWIYAH NU**  
**MATHALIBUL HUDA**  
**MLONGGO JEPARA JAWA TENGAH**  
**TERAKREDITASI A**



NSM : 121233200029

NPSN : 20364266

Alamat : Jl. Raya Jepara Bangsal Km. 09 Mlonggo, Jepara 594572. Telp. (0291) 593541. Web : www.mtsnmlonggo.sch.id. Email : mtsmlhda.mlonggo@yehoo.co.id

### SURAT KETERANGAN

Nomor : 106/MTs-MH.065/10.2019

#### *Bismillahirrahmanirrahim*

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Madrasah Tsanawiyah Mathalibul Huda Mlonggo:

Nama : **NOR KHOLIK, S.Ag.M.Pd.**  
Jabatan : Kepala Madrasah  
Unit Kerja : MTs Mathalibul Huda Mlonggo  
Alamat Madrasah : Jambu Mlonggo Kabupaten Jepara

Menerangkan bahwa :

Nama : **HASANUDDIN**  
NIM : 1503036048  
Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Universitas/PT : UIN Walisongo Semarang

Adalah benar nama tersebut telah mengadakan penelitian di MTs Mathalibul Huda Mlonggo dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul **"PERSEPSI KEPUASAN ORANG TUA DAN SISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI MTs MATHALIBUL HUDA MLONGGO JEPARA"** terhitung mulai tanggal 27 September 2019 sampai dengan 27 Oktober 2019.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Mlonggo, 03 Oktober 2019  
Kepala Madrasah

**NOR KHOLIK, S.Ag.M.Pd.**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

1. Nama : Hasanuddin
2. Tempat & Tgl. Lahir : Jepara, 01 Januari 1997
3. Alamat Rumah : Desa Kawak Dk. Setro RT  
17 RW 03 Kecamatan Pakis  
Aji Kabupaten Jepara
4. HP : 081327914653
5. Email : [Hasanu764@gmail.com](mailto:Hasanu764@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
  - a. MI Panatul Mubtadiin Kawak Pakis Aji Jepara
  - b. MTs Miftahul Huda Bulungan Pakis Aji Jepara
  - c. MA Walisongo Pecangaan Jepara
2. Pendidikan Non-Formal
  - a. Ponpes Darul Aitam Mutiara Samudra Biru Bulungan Pakis Aji Jepara
  - b. Ponpes Nurul Hijrah Pecangaan Jepara

Semarang, 26 Desember 2019

**Hasanuddin**  
**NIM : 1503036048**