

**PENGARUH MANAJEMEN PELAYANAN PENDIDIKAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA SISWA
DI SMA SEMESTA SEMARANG TAHUN AJARAN 2009-2010**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
dalam Ilmu Kependidikan Islam



Oleh :

WAHYUDI
NIM: 3105303

**FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2010**



DEPARTEMEN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS TARBIYAH

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus II Ngaliyan Telp.0247601295 Fax.7615387 Semarang 50185

PENGESAHAN

Skripsi saudara : WAHYUDI
NIM : 3105303
Judul : Pengaruh Mutu Manajemen Pelayanan Pendidikan terhadap
Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa di SMA Semesta Semarang
Tahun Ajaran 2009 – 2010

Telah dimunaqosahkan oleh dewan penguji Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup, pada tanggal : 07 Juli 2010

dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana strata 1, tahun akademik 2009/2010

Semarang, 11 Juli 2010

Ketua Sidang / Dekan

Ismail SM, M.Ag.

NIP. 19711021199703102

Sekretaris Sidang

Hj. Tuti Qurrotul Aini, M.S.I

NIP. 19721061997032001

Penguji I,

H. Fatah Syukur, M.Ag.

NIP. 19681212199031003

Penguji II,

Drs. H. Ahmad Hasmi Hashona, M.A.

NIP. 196403081993031002



**DEPARTEMEN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS TARBIYAH**

Alamat: Jl. Prof Dr. Hamka (Kampus-II) Ngaliyan 50159 Telp. 024-7601295, 7615387 Semarang

Hal : Persetujuan
Bahan Ujian Munaqosah
a.n. Sdr. Wahyudi
NIM. 3105303

Semarang, 08 Juni 2010

Kepada
Yth. Pimpinan Sidang Ujian
Munaqosah

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah mengadakan koreksi dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami sampaikan bahwa bahan ujian Munaqosah saudara :

Nama : Wahyudi
NIM : 3105303
Jurusan : Kependidikan Islam (KI)
Judul : "Pengaruh Mutu Manajemen Pelayanan Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa di SMA Semesta Tahun Ajaran 2009-2010"

merupakan skripsi yang ditulis mahasiswa tersebut diatas dan telah melalui proses bimbingan seperlunya.

Oleh karena itu, mohon bahan ujian ini dapat disetujui untuk diajukan dalam majlis ujian munaqosah sebagai *entry point*..

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih..

Wassalau 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Drs. Karnadi Hasan, M.Pd.
NIP : 196803171994031003

Pembimbing II

Ismail SM, M.Ag.
NIP : 197110211997031002

MOTTO

“Hidup yang paling produktif adalah apabila kita berkeyakinan terhadap kemampuan diri yang tidak sombong dan terus bertahan pada kehidupan produktif hingga sukses”¹

¹ Masrukhul Amri, *75 Seni Hidup Produktif*, (Bandung: MQS Pustaka Grafika, Tahun 2002), hlm 29.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Semua hamba Allah yang mempunyai waktu dan kesempatan untuk membaca.

PERNYATAAN

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi satupun pikiran orang lain kecuali informasi sebagai referensi yang dijadikan bahan rujukan dalam penelitian ini.

Semarang, 11 Juli 2010
Deklarator

WAHYUDI
NIM. 3105303

ABSTRAK

Wahyudi (NIM. 3105303). Pengaruh Mutu Manajemen Pelayanan Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Orang tua siswa di SMA Semesta Semarang Tahun Ajaran 2009-2010. Skripsi. Semarang: Program Strata 1 Jurusan Kependidikan Islam Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2010.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; apakah terdapat pengaruh antara pelayanan pendidikan (X) dengan kepuasan orang tua siswa (Y) di SMA Semesta Semarang Tahun Ajaran 2009-2010. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan teknik korelasional. Subyek penelitian sebanyak 32 responden, menggunakan teknik proporsional random sampling. Pengumpulan data menggunakan informasi dokumenter untuk menjaring data X dan instrumen kuesioner untuk menjaring data Y. Instrumen kuesioner sebelum digunakan untuk mendapatkan data yang obyektif, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas.

Data penelitian yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian yang telah dilaksanakan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif pelayanan yang ada di lembaga pendidikan SMA Semesta Semarang pada Tahun Ajaran 2009-2010 yaitu r_{xy} sebesar 0,701 pada harga r_{tabel} sebesar 0,349 dan 0,449 dengan taraf signifikansi masing-masing 5% dan 1%. Dengan demikian $r_{xy} > r_{tabel}$ maka hasilnya signifikan. Terletak pada interval 0,60 – 0,799 termasuk dalam kategori “kuat”, persamaan regresi menunjukkan $Y = 0,752X + 16,93$. $F_{reg} = 28,94 > F_{tabel}$ untuk taraf signifikansi 5% data menunjukkan angka sebesar 4,15% sedangkan pada taraf signifikansi 1% data menunjukkan angka sebesar 7,50%. Hasil analisis regresi yang telah dilakukan dalam penelitian ini diperoleh koefisien determinasi $R=0,491$. Dari hasil tersebut berarti dapat diperoleh sumbangan efektif sebesar 49,1% dari pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa di SMA Semesta Semarang tahun ajaran 2009 – 2010.

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan dan bahan informasi bagi khazanah ilmu pengetahuan, serta masukan bagi civitas akademika dan semua pihak yang membutuhkan di lingkungan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang. Selain itu, juga dapat memberikan sumbangan bagi lembaga pendidikan SMA Semesta Semarang untuk selalu mengutamakan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya.

KATA PENGANTAR

Bismillahir Rahmanir Rahim

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang kita nantikan syafa'atnya di akhir zaman yang akan datang.

Tujuan pokok dari penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan strata 1 (S1) pada jurusan Kependidikan Islam (KI) di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.

Pada pihak yang membantu kelancaran penyusunan skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya khususnya kepada;

1. Prof. Dr. Abdul Djamil M.A. selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Prof. Dr. Ibnu Hajar, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.
3. Drs. Karnadi Hasan, M.Pd. selaku pembimbing I dan Ismail SM, M.Ag. selaku pembimbing II dalam penyusunan Skripsi ini.
4. H. Fatah Syukur, M.Ag. dan Drs. H. Ahmad Hasmi Hashona, M.A. yang juga membantu untuk memperbaiki skripsi ini.
5. Para Dosen pengajar di Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang.
6. Para Staf Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Perpustakaan Institut.
7. Shobat se-Prodi, se-Fakultas dan se-Institut (yang peneliti tidak bisa sebutkan satu persatu, tetapi kalian masih dalam memori ingatanaku) terima kasih atas berbagi ilmu dan kebersamaannya, semoga Allah selalu membimbing kita.

8. Pembaca yang budiman, semoga karya ini bermanfaat sebagai pertimbangan untuk penelitian berikutnya.
9. Pihak-pihak lain yang telah turut andil dari masa studi hingga selesai.

Atas jasa-jasa mereka, penulis hanya dapat memohon do'a semoga amal mereka diterima di sisi Allah SWT. dan mendapat balasan pahala yang lebih baik serta mendapat kesuksesan baik di dunia maupun di akhirat kelak.

Pada akhirnya, penulis menyadari kekurangan dan keterbatasan kemampuan dalam menyusun skripsi ini, maka diharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari para pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca. Amin.

Semarang, 11 Juli 2010

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Pembatasan Masalah.....	3
D. Perumusan Masalah.....	3
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS.....	5
A. Deskripsi Teori.....	5
1. Pengertian Mutu.....	5
2. Manajemen Pelayanan	7
3. Mutu Manajemen Pelayanan	8
4. Kepuasan Orang Tua Siswa	12
5. Pengaruh Mutu Manajemen Pelayanan Pendidikan terhadap Kepuasan Orang Tua	15
B. Kajian Pustaka	16
C. Pengajuan Hipotesis	18

BAB III	METODE PENELITIAN.....	20
	A. Tujuan Penelitian	20
	B. Waktu Dan Tempat	20
	C. Variabel Penelitian	20
	D. Metode Penelitian	21
	E. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	22
	F. Teknik Pengambilan Data	23
	G. Teknik Analisis Data	24
BAB VI	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
	A. Deskripsi Data Hasil Penelitian	27
	B. Pengujian Hipotesis.....	38
	C. Pembahasan Hasil Penelitian	48
	D. Keterbatasan Penelitian	50
BAB V	PENUTUP	52
	A. Kesimpulan	51
	B. Saran	53
	C. Penutup	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Nilai Instrumen Pelayanan Pendidikan SMA Semesta	28
Tabel 4.2	Distributor Skor Mean Pelayanan Pendidikan.....	31
Tabel 4.3	Kualitas Variabel Pelayanan Pendidikan	32
Tabel 4.4	Nilai Instrmen Kepuasan Orang Tua Siswa	33
Tabel 4.5	Distributor Skor Mean Kepuasan Orang Tua Siswa	36
Tabel 4.6	Kualitas Variabel Kepuasan Orang tua Siswa.....	37
Tabel 4.7	Deskripsi Data penelitian	38
Tabel 4.8	Koefisien Korelasi	42
Tabel 4.9	Ringkasan Garis Regresi	44
Tabel 4.10	Hasil Uji F_{Regresi} dengan F_{Tabel}	46
Tabel 4.11	Ringkasan Hasil Uji F_{Regresi} dan r_{xy}	47

DAFTAR HISTOGRAM

Histogram 4.1 Pelayanan Pendidikan SMA Semesta	32
Histogram 4.2 Kepuasan Orang tua Siswa	37