

**KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP  
IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU  
PELAYANAN DI MA NU BANAT KUDUS  
TAHUN AJARAN 2014/2015**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
Dalam Ilmu Kependidikan Islam



Oleh :

**Nailatun Nikmah**  
NIM : 103311026

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2014**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nailatun Nikmah  
NIM : 103311026  
Jurusan/Program Studi : Kependidikan Islam

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

### **KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU PELAYANAN DI MA NU BANAT KUDUS TAHUN AJARAN 2014/2015**

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

Semarang, 01 Desember 2014  
Pembuat Pernyataan,



**Nailatun Nikmah**  
**NIM. 103311026**



KEMENTERIAN AGAMA R.I.  
INSTITUT AGAMA 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 Peserta Didik Terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan di MA NU Banat Kudus Tahun Ajaran 2014/2015**  
Nama : Nailatun Nikmah  
NIM : 103311026  
Jurusan : Kependidikan Islam

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

Semarang, 10 Desember 2014

#### DEWAN PENGUJI

Ketua

**Ismail, M.Ag.**  
19711021 199703 1 003

Penguji I

**Sofa Muthohar, M.Ag.**  
NIP. 19750705 200501 1 001

Pembimbing I

**Dr. H. Fatah Syukur NC, M.Ag.**  
NIP. 19681212 199403 1 003

Sekretaris

**Dr. Fahrurrozi, M.Ag.**  
NIP. 19770816 200501 1 003

Penguji II

**Henry Dwi Yuniarti, S.Pd., M.Kom.**  
19770622 200604 2 005

Pembimbing II

**Dr. Fahrurrozi, M.Ag.**  
NIP. 19770816 200501 1 003



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

---

**NOTA DINAS**

Semarang, 01 Desember 2014

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
IAIN Walisongo  
Di Semarang

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

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

Judul : **Kepuasan Peserta Didik Terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan di MA NU Banat Kudus Tahun Ajaran 2014/2015**

Nama : Nailatun Nikmah

NIM : 103311026

Jurusan : Kependidikan Islam

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

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I,

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

NIP : 196812121994031003



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

---

NOTA DINAS

Semarang, 04 Desember 2014

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

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

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

Judul : **Kepuasan Peserta Didik Terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan di MA NU Banat Kudus Tahun Ajaran 2014/2015**  
Nama : **Nailatun Nikmah**  
NIM : 103311026  
Jurusan : Kependidikan Islam

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

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Pembimbing II

**Dr. Fahrurrozi, M.Ag.**  
NIP : 19770816 200501 1 003

## ABSTRAK

Judul : **KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU PELAYANAN DI MA NU BANAT KUDUS TAHUN AJARAN 2014/2015**

Nama : Nailatun Nikmah

NIM : 103311026

Skripsi ini membahas mengenai seberapa baik implementasi standar sistem manajemen mutu (SMM) ISO 9001:2008 dalam hal pelayanan pendidikan di MA NU Banat Kudus diukur dari kepuasan pelanggan utamanya yaitu peserta didik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) tingkat kepuasan peserta didik terhadap implementasi standar Sistem Manajemen Mutu pelayanan pendidikan di MA NU Banat Kudus dan 2) strategi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan pendidikan di MA NU Banat Kudus. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah angket peserta didik MA NU Banat Kudus. Pengambilan jumlah sampel menggunakan penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 5%, jumlah sampel dengan populasi 976 (dalam tabel sampel tertentu menurut Sugiyono dibulatkan menjadi 1000) maka didapat 258 sampel. Jumlah sampel kelompok diambil secara *proporsional stratified random sampling* (sampel random stratifikasi proporsional), di mana banyaknya sampel akan proporsional dengan jumlah masing-masing kelas proporsional. Namun, Setelah di lapangan, Pihak MA NU Banat Kudus (tempat penelitian) mengarahkan khusus untuk kelas XII diminta diambil semua populasinya yang berjumlah 317 peserta didik. Alasannya, kelas XII adalah kelas yang telah menjadi pelanggan paling lama di MA NU Banat Kudus, sehingga kuesioner penelitian (angket) yang disebar di tempat penelitian jumlahnya ada 493 angket (kelas X dan XI masing-masing 88 eksemplar angket)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: berdasarkan metode *Importance-Performance Analysis*, kepuasan peserta didik terhadap implementasi sistem manajemen mutu pelayanan pendidikan di MA NU Banat Kudus menunjukkan tingkat kinerja 4,07 (puas) dan

harapan 4,69 (penting). Sehingga diperoleh nilai gap sebesar - 0,63 (kategori puas, karena gap < -1).

Strategi untuk meningkatkan kepuasan peserta didik terhadap implementasi sistem manajemen mutu pelayanan MA NU Banat Kudus yaitu: Atribut yang menjadi prioritas utama dan harus diperbaiki segera sesuai dengan harapan Peserta Didik, yakni atribut yang berada di wilayah kuadran A, di antaranya: dimensi *tangibles* (kelengkapan perabot ruang kelas, kebersihan ruang kelas, kebersihan lingkungan sekolah, kelengkapan koleksi buku perpustakaan, kelengkapan perabot di lab. Komputer, kelengkapan perabot di lab. IPA, dan kebersihan toilet); dimensi *reliability* (guru bersikap adil terhadap seluruh peserta didik); dan dimensi *assurance* (kemudahan peserta didik dalam mengakses informasi pengaduan terkait dengan pelayanan di madrasah, dan keadilan sikap staf karyawan dalam melayani peserta didik); dan Atribut yang harus dipertahankan prestasinya yakni atribut yang berada di wilayah kuadran B di antaranya: atribut dimensi *tangibles* (kebersihan perpustakaan, kebersihan tempat ibadah, kelengkapan dan kebersihan sarana ruang UKS); dimensi *reliability* (kemampuan guru dalam menguasai dan menyampaikan materi pelajaran dengan baik, keterampilan guru dalam menggunakan media pembelajaran dan metode mengajar yang relevan, kemampuan konselor dalam menangani peserta didik yang butuh bimbingan dan konseling, serta kemampuan konselor dalam berkomunikasi secara efektif dan ramah kepada peserta didik); dimensi *responsiveness* (guru melayani keluhan peserta didik dengan cepat, tepat dan ramah; kecepatan tanggapan guru dalam menyampaikan materi pelajaran dan menjawab pertanyaan peserta didik; konselor bertindak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan peserta didik); dimensi *assurance* (kesesuaian latar belakang pendidikan guru dengan mapel yang diampu, mapel yang diberikan sesuai kurikulum yang berlaku, tata tertib madrasah diterapkan secara adil); dan dimensi *empathy* (guru berkomunikasi dengan peserta didik secara efektif dan santun, guru menghargai peserta didik, guru memberikan kepedulian penuh terhadap kebutuhan peserta didik, guru bertanggung jawab terhadap kenyamanan peserta didik di kelas, konselor melayani peserta didik secara adil, konselor bertanggung jawab terhadap kenyamanan peserta didik di ruang konseling, kepala madrasah dan staf manajerial ramah dan bertanggung jawab terhadap kenyamanan peserta didik).

## TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/Untuk1987. Penyimpangan penulisan kata sandang (al-) disengaja secara konsisten agar sesuai teks Arabnya.

ا	a	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	s	غ	Gh
ج	j	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	z	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sy	ء	’
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

### Bacaan madd:

- ā = a panjang
- ī = i panjang
- ū = u panjang

### Bacaan diftong:

- au = اُوْ
- ai = اِيْ
- iy = اِيْ



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,*

Alhamdulillah, Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah swt yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga sampai saat ini masih mendapatkan ketetapan Iman dan Islam. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW, yang telah membawa risalah Islam yang penuh dengan ilmu pengetahuan khususnya. Penulis menyadari, dalam proses penyusunan skripsi ini banyak hambatan yang menghadang. Namun atas pertolongan Allah, skripsi ini dapat terselesaikan, tentunya karena bantuan dari berbagai pihak.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan bantuan, khususnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Walisongo Semarang, Dr. DarmIAIN, M.Ag.
2. Ketua Jurusan Kependidikan Islam, Dr. Musthofa M.Ag., dan Sekretaris Jurusan Kependidikan Islam, Dr. Fahrurozi, M.Ag., serta seluruh dosen dan staff jurusan Kependidikan Islam yang telah memberikan izin penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini.
3. Pembimbing I, Dr. Fatah Syukur, M.Ag. dan pembimbing II, Dr. Fahrurozi, M.Ag., yang telah berkenan meluangkan waktu,

tenaga dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

4. Dosen beserta staf pengajar FITK IAIN Walisongo Semarang yang membekali berbagai pengetahuan dan pengalaman.
5. Kepala perpustakaan IAIN Walisongo Semarang beserta seluruh staf dan karyawan yang telah memberikan pelayanan yang baik.
6. Kepala Madrasah MA NU Banat Kudus, Drs. H. Moh. Said, M.Pd.I. dan Wakil Manajemen Mutu (WMM), Dra. Hj. Sri Roechanah, M.Pd.I. beserta staf guru yang telah bersedia menerima dan membantu penulis dalam mengadakan penelitian skripsi.
7. Kepala SMAN 2 Mranggen, Drs. Siswandi, M.Pd. dan Ibu Rahayu selaku Waka. Humas, yang telah membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan uji validitas kuesioner skripsi ini.
8. Ayahanda Supardan dan Ibunda Sholihah yang telah memberikan dorongan, materi, semangat, kasih sayang, dan do'a kepada penulis selama ini. Skripsi ini merupakan persembahan untuk orang tua tercinta. Tak lupa pula Kakak dan Adik-adikku M. Hilalul Huda, Qoyimatul Mufidah dan Faqihatul Karimah yang selama ini telah mengiringi perjalanan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman seperjuangan KI 2010 (Ilyana, Yasri, Khusna, dan lain-lain) yang selalu membantu penulis dalam menyusun skripsi ini dan tempat bertukar pikiran dalam proses penulisan skripsi ini.

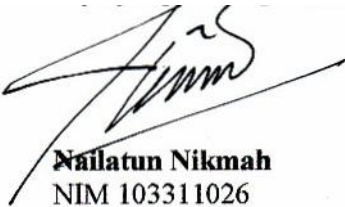
Kepada mereka semua, penulis ucapkan “*Jazakumullah syukron katsiron*”. Semoga amal baik dan jasa-jasanya diberikan oleh Allah swt balasan yang sebaik-baiknya.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu saran dan kritik yang konstruktif sangat penulis harapkan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semuanya. Amin.

*Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Semarang, 01 Desember 2014

Penulis



**Nailatun Nikmah**  
NIM 103311026

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
ABSTRAK .....	vi
TRANSLITERASI .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Kerangka Teori .....	13
1. Kepuasan Pelanggan.....	13
a. Pengertian Kepuasan .....	13
b. Pengertian Pelanggan.....	19
2. Konsep Sistem Manajemen Mutu Pelayanan.....	25
a. Pengertian Sistem Manajemen Mutu ..	25
b. Pengertian Pelayanan.....	27
c. Kualitas Pelayanan .....	31
B. Kajian Pustaka .....	41
C. Kerangka Berfikir .....	45
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	48
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	49
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	49
1. Populasi .....	49
2. Sampel .....	50

D.	Variabel dan Indikator Penelitian .....	53
1.	Variabel Penelitian.....	53
2.	Indikator dan Pengukuran .....	53
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	54
F.	Uji Instrumen Data .....	56
G.	Teknik Analisis Data .....	62
<b>BAB IV</b>	<b>: DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA</b>	
A.	Gambaran Umum MA NU Banat Kudus ....	68
1.	Sejarah Berdirinya MA NU Banat Kudus	68
2.	Letak Geografis MA NU Banat Kudus ...	71
3.	Visi dan Misi MA NU Banat Kudus .....	71
4.	Struktur Organisasi MA NU Banat Kudus .....	72
B.	Deskripsi Data .....	73
1.	Deskripsi Responden .....	73
2.	Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan MA NU Banat Tahun 2014/2015.....	76
3.	Strategi Meningkatkan Kepuasan Peserta Didik dalam Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan MA NU Banat Kudus Tahun Ajaran 2014/2015....	90
C.	Analisis Data.....	99
D.	Keterbatasan Penelitian.....	105
<b>BAB V</b>	<b>: PENUTUP</b>	
A.	Kesimpulan .....	106
B.	Saran.....	108
C.	Penutup.....	109

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Bagan Kategori Pelanggan Pendidikan.....	24
Tabel 3.1	Proporsi Sampel Per Kelas .....	51
Tabel 3.2	Jumlah Angket yang tersebar di lapangan .....	52
Tabel 3.3	Indikator Penelitian .....	54
Tabel 3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	55
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kinerja.....	57
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Harapan .....	59
Tabel 4.1	Rincian Penyebaran Kuesioner Penelitian .....	74
Tabel 4.2	Prosentase Penilaian Tingkat Harapan (Y) Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) .....	77
Tabel 4.3	Persentase Penilaian Skor Tingkat Kinerja (X) Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) .....	78
Tabel 4.4	Persentase Penilaian Skor Tingkat Harapan (Y) Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	79
Tabel 4.5	Persentase Penilaian Tingkat Kinerja(X) Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	80
Tabel 4.6	Persentase Penilaian Skor Tingkat Harapan (Y) Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	81
Tabel 4.7	Persentase Penilaian Skor Tingkat Kinerja(X) Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	82
Tabel 4.8	Penilaian Skor Tingkat Harapan (Y) Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	83
Tabel 4.9	Prosentase Penilaian Skor Tingkat Kinerja(X) Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	84
Tabel 4.10	Persentase Penilaian Skor Tingkat Harapan(Y) Dimensi Empati.....	84

Tabel 4.11	Persentase Penilaian Skor Tingkat Kinerja (X) Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) .....	86
Tabel 4.12	Hasil Perhitungan Rata-rata Kinerja dan Harapan dengan Analisis <i>Importance Performance Index</i> . .....	87
Tabel 4.13	Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	100

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pendekatan Komplementer dari Philips .....	4
Gambar 2.1	Aktivitas Pemasaran .....	20
Gambar 2.2	Orientasi Lama dan Orientasi Baru .....	22
Gambar 2.3	Kerangka Berfikir .....	47
Gambar 3.1	Diagram Kartesius .....	66
Gambar 4.1	Deskripsi Responden .....	74
Gambar 4.2	Diagram Kartesius dari Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Didik terhadap Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan MA NU Banat Kudus .....	91