

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA SISWA  
DI MADRASAH IBTIDAIYAH DARUL ULUM SEMARANG**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**DURROTUN NAFISAH**

NIM: 133311036

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2017**

## PERNYATAAN KEASLIAN

**Yang bertanda tangan di bawah ini:**

**Nama** : Durrotun Nafisah  
**NIM** : 133311036  
**Jurusan** : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA SISWA  
DI MADRASAH IBTIDAIYAH DARUL ULUM SEMARANG**

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

Semarang, 31 Mei 2017  
Pembuat pernyataan,



**Durrotun Nafisah**  
NIM: 133311036



**KEMENTERIAN AGAMA R.I.**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**  
**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
Jl. Prof. Dr. Hamka Km 2 (024)7601295 Fax. 7615387  
Telp. 024-7601295 Fax. 7615387 Semarang 50185

### PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang  
Penulis : Durrotun Nafisah  
NIM : 133311036  
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 Manajemen Pendidikan Islam.

Semarang, 20 Juni 2017

#### DEWAN PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Fahrurrozi, M.Ag

NIP: 19770816 200501 1 033

Penguji I,

Dr. Farkuroji, M.Pd

NIP: 19770415 200701 1 032

Penguji II,

Drs. H. Wahyudi, M.Pd

NIP: 19680314 199503 1 001

Pembimbing I,

Dr. H. Saifudin Zuhri, M.Ag

NIP: 19580805 198703 1 002

Pembimbing II

Drs. H. Abdul Wahid, M.Ag

NIP: 19691114 199403 1 003

Dr. H. Musthofa, M.Ag

NIP: 19710403 199603 1 002

## NOTA DINAS

Semarang, 31 Mei 2017

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

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

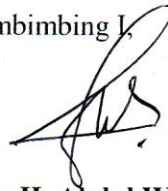
Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang**  
Penulis : Durrotun Nafisah  
NIM : 133311036  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

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

*Wassalamu 'alaikum wr. wb.*

Pembimbing I,



**Drs. H. Abdul Wahid, M.Ag**  
NIP: 19691114 199403 1 003

## NOTA DINAS

Semarang, 31 Mei 2017

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

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

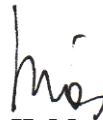
Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang**  
Penulis : Durrotun Nafisah  
NIM : 133311036  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

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

*Wassalamu 'alaikum wr.wb.*

Pembimbing II,



**Dr. H. Musthofa, M.Ag**

NIP: 19710403 199603 1 002

## ABSTRAK

Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa di Madrasah Ibtidaiyah Darul Ulum Semarang**  
Penulis : Durrotun Nafisah  
NIM : 133311036

Kajian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya relevansi keahlian antara kesarjanaan dengan bidang studi yang diajarkan. Dari aspek ini pula patut diduga belum optimalnya upaya peningkatan kualitas pendidikan di madrasah ibtidaiyah Darul Ulum Semarang. Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan: (1) Bagaimana kualitas layanan pendidikan; (2) Bagaimana tingkat kepuasan orang tua siswa; (3) Bagaimana pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif.

Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup. Sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis data statistik. Dalam penelitian ini populasi sebanyak 40 orang tua peserta didik. Orang tua atau wali peserta didik dijadikan sebagai sumber data untuk mendapatkan hasil kualitas layanan dan tingkat kepuasan. Setelah dilakukan uji instrumen kemudian peneliti menyebarkan angket untuk memperoleh data X dan Y.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan sebagai berikut: (1) kualitas layanan pendidikan sebesar 84,25 dikategorikan cukup baik. (2) kepuasan orang tua siswa sebesar 90,7 dikategorikan cukup baik. (3) Dapat diketahui bahwa hasil uji F sebesar 105,214 lebih besar dari  $F_{tabel}(4,10)$  pada taraf signifikansi 5% dan  $F_{tabel}(7,35)$  pada taraf signifikansi 1%. Dengan tingkat korelasi sebesar 0,857 dalam kategori sangat kuat karena berada direntang 0,80 – 1,000. Jika diformulasikan dalam hitungan persen (%) sebesar 73,5%. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa kontribusinya sebesar 73,5% dan sisanya 26,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang bukan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.

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

## 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/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-] disengaja secara konsisten agar sesuai teks Arabnya.

ا	A	ط	t}
ب	B	ظ	z}
ت	T	ع	‘
ث	s	غ	g
ج	J	ف	f
ح	h}	ق	q
خ	Kh	ك	k
د	D	ل	l
ذ	z	م	m
ر	R	ن	n
ز	Z	و	w
س	S	هـ	h
ش	Sy	ء	’
ص	s{	ي	y
ض	d}		

### Bacaan Madd:

a> = a panjang  
i> = i panjang  
ū = u panjang

### Bacaan Diftong:

au= أَوْ  
ai = أَي  
iy = إِي

## MOTTO

*“Segala sesuatu seberat apapun jika dilakukan dengan penuh keikhlasan akan terasa ringan”*



## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Alhamdulillah segala puji hanya milik Allah SWT yang telah mengangkat derajat umat manusia dengan ilmu dan amal, atas seluruh alam. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpah atas Nabi Muhammad SAW, pemimpin seluruh umat manusia, dan semoga pula tercurah atas keluarga dan para sahabatnya yang menjadi sumber ilmu dan hikmah.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak sehingga skripsi yang berjudul kualitas layanan pendidikan terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa di MI Darul Ulum Semarang ini dapat diselesaikan dengan baik oleh peneliti. Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati dan rasa hormat yang dalam penulis haturkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang, Dr. H. Raharjo, M.Ed, St.
2. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Dr. Fahrurrozi M.Ag., Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Dr. Fatkuroji, M.Pd., yang telah mengijinkan pembahasan skripsi ini.
3. Pembimbing I dan Pembimbing II, Drs. H. Abdul Wahid, M.Ag., dan Dr. H. Musthofa, M. Ag., yang telah meluangkan waktu,

tenaga dan pikirannya untuk selalu memberikan bimbingan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

4. Kepala MI Darul Ulum, Ibu Nurul Qomariyah, M.Pd, beserta wali peserta didik yang telah bersedia menerima dan membantu peneliti dalam melakukan penelitian.
5. Kepala UPT Pusat Perpustakaan UIN Walisongo dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang beserta seluruh staf dan karyawan yang telah memberikan pelayanan yang baik.
6. Segenap dosen, pegawai dan seluruh civitas akademika di lingkungan UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan berbagai pengetahuan dan pengalaman selama di bangku perkuliahan.
7. Orang tua, bapak Muh Kamri dan Ibu Muropiah tercinta terimakasih atas segala pengorbanan dan kasih sayangnya serta untaian do'a yang tiada hentinya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini, serta Kakak Ahmad Fauzi, S.Pd.I, yang saya banggakan dan adik tercinta Dwi Ika Rahmawati.
8. Sahabat-sahabat MPI 2013, Alfina Zulfa, Nurul Qomariyah, Zulaekhatus Sofiyah, S.Pd, dan lain-lain, Tim PPL MTs Darul Ulum Semarang, Posko 40 KKN UIN Walisongo 2017 Desa Sumogawe, mas Muhammad Fauzi, Adik Luluk, Hanikal, Mbak Lut dan Mbak Sun yang telah banyak memberikan motivasi dan semangat serta tempat bertukar pikiran maupun informasi dalam penulisan skripsi ini.

9. Semua pihak yang tiada dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti sehingga dapat diselesaikannya skripsi ini.

Kepada mereka semua peneliti tidak dapat memberi apa-apa yang berarti, hanya doa semoga amal baik mereka dibalas oleh Allah dengan sebaik-baik balasan. Peneliti menyadari tentulah masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, oleh karenanya kritik dan saran konstruktif amat penulis nantikan. Semoga apa yang tertulis dalam skripsi ini bermanfaat. Amin.

Semarang, 31 Mei 2017

Peneliti

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>TRANSLITERASI.....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II    LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	7
1. Kualitas Layanan Pendidikan .....	7
a. Pengertian Kualitas Layanan .....	7
b. Dimensi Kualitas Layanan .....	17
c. Kualitas Layanan Pendidikan .....	22
2. Kepuasan Orang Tua Siswa .....	28

a.	Kepuasan Pelanggan Pendidikan .....	28
B.	Kajian Pustaka .....	41
C.	Kerangka Berpikir .....	44
D.	Rumusan Hipotesis .....	46
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	48
B.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	48
C.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	50
D.	Variabel dan Indikator Penelitian .....	51
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	54
F.	Teknik Analisis Data .....	56
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A.	Hasil Penelitian.....	69
1.	Kualitas Layanan Pendidikan .....	71
2.	Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa .....	77
B.	Pembahasan .....	83
1.	Analisis Hipotesis .....	83
C.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	94
D.	Keterbatasan Penelitian .....	97
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
A.	Kesimpulan .....	99
B.	Saran .....	100

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR LAMPIRAN**

**BIODATA PENELITI**

## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen.....	52
Tabel 3.2 Analisis Validitas Uji Coba Butir Soal Kualitas Layanan Pendidikan .....	58
Tabel 3.3 Analisis Validitas Butir Soal Kualitas Layanan Pendidikan.....	60
Tabel 3.4 Analisis Validitas Uji Coba Butir Soal Kepuasan Orang Tua Siswa.....	61
Tabel 3.5 Analisis Validitas Butir Soal Kepuasan Orang Tua Siswa.....	62
Tabel 4.1 Fasilitas Sekolah .....	70
Tabel 4.2 Skor Nilai Kuesioner Kualitas Layanan Pendidikan	72
Tabel 4.3 Distribusi Nilai <i>Mean</i> Kualitas Layanan Pendidikan	74
Tabel 4.4 Kualitas Layanan Pendidikan .....	76
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Pendidikan	77
Tabel 4.6 Skor Nilai Kuesioner Kepuasan Orang Tua Siswa ..	77
Tabel 4.7 Distribusi Nilai <i>Mean</i> Kepuasan Orang Tua Siswa .	80
Tabel 4.8 Kepuasan Orang Tua Siswa .....	82
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Orang Tua Siswa ...	82
Tabel 4.10 Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Tingkat Kepuasan Orang Tua Siswa .....	83
Tabel 4.11 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	46
----------	--	----

	<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>halaman</b>
Lampiran 1	Daftar Uji Coba Angket .....	102
Lampiran 2	Nilai Uji Coba Angket tentang Kualitas Layanan Pendidikan .....	104
Lampiran 3	Nilai Uji Coba Angket tentang Kepuasan Orang Tua Siswa .....	107
Lampiran 4	Angket Penelitian Uji Coba .....	110
Lampiran 5	Daftar Responden Angket Penelitian .....	112
Lampiran 6	Nilai Angket tentang Kualitas Layanan Pendidikan .....	114
Lampiran 7	Nilai Angket tentang Kepuasan Orang Tua Siswa .....	117
Lampiran 8	Uji Validitas Kualitas Layanan Pendidikan ..	120
Lampiran 9	Uji Validitas Kepuasan Orang Tua Siswa ...	122
Lampiran 10	Angket Penelitian .....	124
Lampiran 11	Surat Penunjukkan Pembimbing Skripsi .....	126
Lampiran 12	Surat Pra Riset .....	127
Lampiran 13	Surat Riset .....	128
Lampiran 14	Surat Keterangan Melakukan Penelitian .....	129
Lampiran 15	Surat Uji Laboratorium Matematika .....	130
Lampiran 16	Riwayat Hidup .....	133