

**ANALISIS TANGIBLE, RELIABILITY DAN
ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Layanan di MA Negeri 1 Lamongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan S1
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:

AHMAD DHANI EKA SYAH PUTRA

NIM: 1903036062

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Dhani Eka Syah Putra

NIM : 1903036062

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Program Studi : S1

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

ANALISIS TANGIBLE, RELIABILITY DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Layanan di MA Negeri 1 Lamongan)

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

Semarang, 19 Januari 2023

Pembuat Pernyataan,

A 1000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METRAL TEMPER', and the serial number '789AFC38004867'. The signature is written in black ink over the stamp.

Ahmad Dhani Eka Syah Putra

NIM: 1903036062

PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngaliyan Telp. 024-7601295
Fax. 024-7615387 Semarang 50185

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : **Analisis Tangible, Reliability dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Layanan di MA Negeri 1 Lamongan)**
Penulis : Ahmad Dhani Eka Syah Putra
NIM : 1903036062
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, 25 Maret 2023

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang,


Syaiful Bakhri, MSI
NIP. 198810302019031011

Sekretaris Sidang,

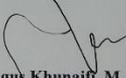

Dr. Fatkurroji, M.Pd
NIP. 197704152007011032

Penguji I,

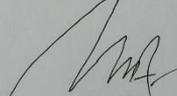

Drs. Mustopa, M.Ag
NIP. 196603142005011002



Penguji II,


Agus Khunaiqi, M.Ag
NIP. 197602262005011004

Pembimbing,


Syaiful Bakhri, MSI
NIP. 198810302019031011

NOTA PEMBIMBING

NOTA DINAS

Semarang, 25 Maret 2023

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

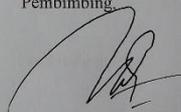
Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Analisis Tangible, Reliability dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Layanan di MA Negeri 1 Lamongan)**
Nama : Ahmad Dhani Eka Syah Putra
NIM : 1903036062
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : S1

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Syaiful Bakhri, M.MSI

NIP. 198810302019031011

ABSTRAK

Judul : **Analisis Tangible, Reliability dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Layanan di MA Negeri 1 Lamongan)**
Penulis : Ahmad Dhani Eka Syah Putra
NIM : 1903036062

Kepuasan pelanggan pendidikan merupakan suatu perasaan tertentu setelah konsumen menerima dan merasakan keuntungan dari jasa/produk pendidikan yang sesuai dengan keinginannya. Hal tersebut menjadi tantangan bagi MA Negeri 1 Lamongan yang beralokasikan sejajar dengan Sekolah Menengah Atas Negeri lainnya, sehingga adanya persaingan antar Sekolah, terutama dalam hal layanan, oleh karena itu penelitian ini berfokus pada permasalahan apa pengaruh faktor *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), dan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di MA Negeri 1 Lamongan?

Dalam penelitian ini, metode yang peneliti gunakan adalah deskriptif kualitatif. Dengan proses pengumpulan data melalui : observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan dianalisa secara deskriptif, Uji keabsahan data menggunakan trigulasi teknik dan sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pengaruh tangible terhadap kepuasan pelanggan, meliputi : gedung, alat media dan sarana prasarana sudah sesuai dengan standart pemerintah didukung dengan gedung unggulan seperti kantin apung, bank, serta mahad. 2) Pengaruh reliability terhadap kepuasan pelanggan meliputi : terdapat 22 ekstrakurikuler serta program unggulan seperti prodistik, elektro, tata busana dan keterampilan desain dan banyaknya prestasi yang diraih. Adanya kelas olimpiade serta ekstra olimpiade bagi siswa diluar kelas olimpiade. 3) Pengaruh assurance terhadap kepuasan pelanggan meliputi : dilaksanakannya shalat Duhur, Ashar dan Jum'at berjamaah, pembacaan Al-Qur'an sebelum memulai KBM dan membaca Asmaul Husna setelah KBM. Diraihnya penghargaan Nasional Adiwiyata Mandiri. Meningkatnya jumlah siswa diterima di PTN setiap tahunnya.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Pendidikan, dan Layanan.

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam disertasi 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 supaya sesuai teks Arabnya.

ا	A	ط	t
ب	B	ظ	z
ت	T	ع	=
ث	š	غ	g
ج	J	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	Kh	ك	K
د	D	ه	L
ذ	Z	م	M
ر	R	ن	N
س	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	‘
ص	š	ي	Y
ض	ḍ		

Bacaan Mad:

ā = a panjang

ī = i panjang

ū = u panjang

Bacaan Diftong:

au = اُو

ai = اِي

iy = اِي

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji Syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan kita hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam senantiasa kita panjatkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang telah membimbing kita pada masa keislaman yang penuh kerahmatan.

Berkat Karunia Allah SWT, Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Tangible, Reliability dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Layanan di MA Negeri 1 Lamongan)” sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada program manajemen pendidikan islam. Penulis sadar penyusunan skripsi ini tidaklepas dari Allah SWT, bantuan serta bimbingan dari berbagai kalangan pihak, dengan sedemikian, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor UIN Walisongo Semarang, Bapak Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag.
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang, Bapak Dr. H. Ahmad Ismail, M.Ag., M.Hum.
3. Ketua dan sekretaris jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Bapak Dr. Fatkuroji, M.Pd. dan Bapak Agus Khunaifi, M.Ag.
4. Dosen pembimbing, Bapak Syaiful Bakhri, M.MSI yang telah berkenan meluangkan segalanya untuk selalu memberikan bimbingan hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Kepala sekolah MA Negeri 1 Lamongan, Ibu Nur Endah Mahmudah S.Ag, M.Pd.I. yang telah mengizinkan penulis dalam melakukan penelitian.
6. Seluruh bapak dan ibu guru serta tenaga kependidikan MA Negeri 1 Lamongan yang telah berkenan membantu dalam proses riset dan penelitian.
7. Segenap dosen staf dan seluruh civitas akademika UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan berbagai pengetahuan, pengalaman serta bantuan selama di bangku perkuliahan.
8. Ayah dan Ibu tercinta, Bapak Ainul Huda dan Ibu Choirun Niswatin yang tak henti-hentinya memberikan segalanya baik materi maupun do'a. Semoga senantiasa ayah dan ibu diberikan keberkahan dan lindungan Allah SWT, Aamiin.
9. Adik-adikku, Muhammad Akmal Muzzaki Dwi Syah Putra dan Fariza Ramadhani Humaira dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan serta do'a untuk kelancaran skripsi ini.
10. Giva Alil Tifana, yang selalu ada, men-support serta mendoakan dengan tulus dan tiada hentinya. Terimakasih
11. Dopes, Irpan, Yuneldo, Prio Ambodo, Andik, Firman, Yoga, Selaku teman ngopi, ML, yang selalu memberikan dukungan.
12. Fajar, Hafid, Siska, Destasa dan Dewik selaku member Otw UGM.
13. Teman-teman kelas MPI-B angkatan 19 yang ter debest

14. Dan segala pihak yang turut membantu serta mendukung dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis tidak dapat membalas atau memberikan sesuatu terkecuali ucapan terimakasih sebesar-besarnya serta do'a yang penulis panjatkan semoga Allah SWT memberi kesehatan dan keberkahan serta semoga Allah membalas dengan sebaik-baiknya, Aamiin.

Dalam penulisan skripsi ini, tentu banyak hal yang masih kurang dari penulis dan masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca merupakan suatu yang berharga serta membangun bagi penulis, sehingga skripsi ini dapat diperbaiki menjadi lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat menjadi manfaat bagi para pembaca dari segala bidang, Aamiin.

Wasalamu'alaikum Wr.Wb.

Semarang, 20 Januari 2023

Penulis



Ahmad Dhani Eka Syah Putra

NIM. 1903036062

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II	8
LANDASAN TEORI	8
A. Deskripsi Teori	8
1. Kepuasan Pelanggan Pendidikan.....	8
2. Layanan	16
B. Kajian Pustaka.....	22
C. Kerangka Berfikir.....	29

BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian	35
C. Sumber Data.....	35
D. Fokus Penelitian	37
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Uji Keabsahan Data.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV	46
DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	46
A. Deskripsi Data	46
B. Analisis Data	107
C. Keterbatasan Penelitian	128
BAB V	130
PENUTUP	130
A. Kesimpulan	130
B. Saran.....	131
C. Kata Penutup	132
LAMPIRAN	137
RIWAYAT HIDUP	161

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 4. 1 Sarana dan Prasarana di MA Negeri 1 Lamongan	54
Tabel 4. 2 Grafik Respoden.....	55
Tabel 4. 3 Grafik kepuasan bekerja/sekolah.....	56
Tabel 4. 4 Grafik Layanan Kepuasan	57
Tabel 4. 5 Grafik Keramahan dalam Memberikan Layanan	57
Tabel 4. 6 Grafik Kebersihan Lingkungan	57
Tabel 4. 7 Jadwal Ekstrakurikuler di MAN 1 Lamongan.....	74
Tabel 4. 8 Daftar Kejuaraan Prestasi Akademik dan Nonakademik MAN 1 Lamongan	115
Tabel 4. 9 Panduan bentuk dan bobot disiplin positif kesadaran tentang sholat 5 waktu	116
Tabel 4. 10 Paduan nilai Skor Penguatan akhlak Islami siswa	118
Tabel 4. 11 Paduan Skor Fungsi Disiplin Positif	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi MAN 1 Lamongan	51
Gambar 4. 2 Kantin Sekolah MAN 1 Lamongan	63
Gambar 4. 3 BANK Madinah di MAN 1 Lamongan	64
Gambar 4. 4 Ruangan UKS MAN 1 Lamongan	65
Gambar 4. 5 Ekstrakurikuler UKS di MAN 1 Lamongan	66
Gambar 4. 6 SK Kepala MAN 1 Lamongan	69
Gambar 4. 7 Ekstrakurikuler PASKIBRAKA	72
Gambar 4. 8 Pertunjukan Ekstrakurikuler	73
Gambar 4. 9 Penyaluran Bakat Melalui Ekstrakurikuler PASKIBRAKA	76
Gambar 4. 10 Keterampilan Elektro	78
Gambar 4. 11 Keterampilan Prodistik	78
Gambar 4. 12 Buku Kunjungan Siswa Layanan Bimbingan dan Konseling	79
Gambar 4. 13 Juara 1 Stand Terbaik Pameran Pendidikan.	83
Gambar 4. 14 Prestasi Olimpiade B. Arab Tingkat Kabupaten	84
Gambar 4. 15 Lolos seleksi beasiswa LPDP ke University of British Columbia, Kanada pada tahun 2022	85
Gambar 4. 16 Kejuaraan Tim Kewirausahaan	86
Gambar 4. 17 Kejuaraan Lomba Karya Tulis Ilmiah	87
Gambar 4. 18 Juara Lomba Olahraga Cabang Atlet.	88
Gambar 4. 19 Ngaji dan Doa Bersama Awal tahun 2023	94
Gambar 4. 20 Manela Bersholawat	94
Gambar 4. 21 Jumat Berbagi Man 1 Lamongan	95
Gambar 4. 22 Ketua tim adiwiyata MAN 1 Lamongan Suparno memegang thropy di dampingi dirjen KLHK	99
Gambar 4. 23 Jumlah Penerimaan Siswa tahun 2022	105

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa ini, dengan banyaknya sekolah dan lembaga pendidikan yang didirikan, sehingga dapat dengan mudah menemukan sekolah yang sesuai dengan kriteria, baik dari segi kualitas maupun faktor lain, hal ini bertujuan untuk memenuhi tujuan utama suatu pendidikan, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini juga terjadi pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan dimana madrasah tersebut berlokasi sejalan dengan banyak sekolah menengah keatas negeri , sehingga persaingan yang terjadi sangatlah ketat, baik dalam hal kualitas maupun layanan.

Pelayanan (customer service) adalah tiap kegiatan yang ditujukan guna memberi kepuasan serta memenuhi kebutuhan manusia¹. Pelayanan pada dasarnya yaitu upaya yang ditawarkan oleh organisasi pada pelanggan yang tidak berwujud serta tak dapat dipunyai.² Kebutuhan manusia akan pendidikan sangatlah penting, guna membekali diri dengan berbagai ilmu pengetahuan yang bertujuan agar dapat bertahan dalam dunia persaingan dalam segala bidang kehidupan.

¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 22.

² M Nurrianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah* (Bandung: CV. Alfabeta, 2010), 221.

Pengetahuan yang didapat dalam suatu proses pendidikan tidak mengubah cara manusia bekerja dan berkomunikasi, manusia memerlukan bukan hanya sekedar pembelajaran untuk bersaing dengan dunia luar. bahkan dalam bidang pendidikan, banyak persaingan-persaingan yang terjadi antar instansi pendidikan atau sekolah, seperti halnya faktor, layanan, kualitas tenaga pendidik dan kualitas ketata usahaan, dengan semakin banyaknya persaingan-persaingan yang terjadi, makin banyak pula faktor-faktor yang menjadi fokus pertimbangan pelanggan pendidikan. Adapun dimensi kepuasan layanan menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry yaitu : *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Responsif), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik).³

Lembaga pendidikan seperti MAN 1 Lamongan sebagai instansi yang menjual jasa sangat memperhatikan kualitas-kualitas tenaga pengajar, layanan, serta lingkungan belajar yang nyaman dan strategis. Lingkungan belajar yang nyaman juga salah satu penunjang kondisi belajar yang sangat berpengaruh pada anak didik. lingkungan belajar yang termaksud disini ialah lingkungan tempat belajar sekitar yang berpengaruh pada pendidikan anak⁴.

Setiap pelanggan pendidikan pastinya akan menginginkan kualitas maksimal dalam suatu layanan sekolah, karena itu akan

³ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Bina Media, 2011), 11.

⁴ Buchori Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan* (Bandung: CV Alfabeta, 2003), 53.

menjadi kepuasan tersendiri bagi pelanggan, beberapa faktor akan menjadi keputusan pembeli untuk memilih sekolah. Keputusan pembeli diartikan sebagai proses tahapan-tahapan pelanggan guna melakukan pembelian suatu jasa/produk.⁵ Sekolah-sekolah yang memahami apa yang diharapkan para pelanggan pendidikan akan berlomba-lomba meningkatkan kualitas mereka dalam berbagai macam aspek dalam lingkungan belajar mereka lingkungan belajar sendiri merupakan salah satu faktor pendidikan yang juga merupakan dasar pendidikan, dan berpengaruh terhadap siswa.⁶

Seperti halnya sekolah MAN 1 Lamongan, persaingan pendidikan menengah keatas di Lamongan sangatlah ketat, beberapa faktor yang memperketat persaingan adalah, banyaknya sekolah menengah atas sederajat yang bertempatan dalam satu deret dan berdekatan, baik itu negeri maupun swasta, sehingga akan lebih mudah pelanggan mengetahui letak keunggulan dan kekurangan dalam pertimbangan mereka.

Manajemen pemasaran yang baik juga sangat dianjurkan untuk memperbanyak minat pada lembaga pendidikan, untuk menunjukkan jika lembaga pendidikan tersebut selaras dengan tujuan masyarakat. Lembaga pendidikan adalah suatu instansi yang berisi kegiatan untuk memuaskan dan melayani konsumen, yaitu murid, mahasiswa dan juga masyarakat umum yang disebut sebagai “*stakeholder*”. Lembaga pendidikan juga berkewajiban

⁵A.B Susanto, *Manajemen Strategik Komprehensif* (Jakarta: Erlangga, 2014), 4.

⁶ Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, 44–46.

memberi pelayanan, karena pelanggan yang dilayani menginginkan kepuasan dari layanan tersebut, karena mereka membayar untuk itu, sehingga mereka akan menuntut apa yang pantas mereka dapatkan sesuai harga. Harga merupakan tolak ukur besar kecilnya kepuasan pelanggan terhadap suatu produk⁷. Pembayaran juga menyertai pajak dan pungutan lainnya untuk lembaga pendidikan pemerintah. Lalu ada iuran bulanan (SPP), iuran gedung dan sebagainya, jadi pihak konsumen sangat berhak dan wajib memperoleh layanan yang dapat memuaskan mereka, layanan-layanan yang dimaksud dapat dilihat dalam berbagai bidang mulai dari layanan yang terlihat seperti bangunan dan fasilitas sarana-prasarana, dan layanan yang lainnya seperti kualitas guru yang bermutu.⁸

Lembaga pendidikan seperti MAN 1 Lamongan sebagai instansi yang menjual jasa sangat memperhatikan kualitas-kualitas tenaga pengajar, layanan, serta lingkungan belajar yang nyaman dan strategis. Lingkungan belajar yang nyaman juga salah satu penunjang kondisi belajar yang sangat berpengaruh pada anak didik. lingkungan belajar yang termaksud disini ialah lingkungan tempat belajar sekitar yang berpengaruh pada pendidikan anak.⁹

Lembaga pendidikan juga perlu memastikan kualitas layanan yang selaras dengan tujuan pembelajaran instansi itu sendiri. Selain

⁷ Indriyo and Gitosudarmo, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: IKAPI, 2017), 272.

⁸ Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*, 173.

⁹ *Ibid.*, 177.

kualitas, hal-hal yang perlu di tingkatkan dalam hal layanan di suatu lembaga yaitu keefesiensian layanan tersebut, dimana letak pentingnya faktor ini yaitu, suatu layanan apapun dalam sekolah haruslah bertujuan untuk ikut serta membantu mewujudkan visi misi sekolah tersebut, serta harus bersifat mencukupi kebutuhan belajar siswa baik dalam hal perlengkapan maupun apresiasi. Selain itu, sekolah tersebut harus melakukan evaluasi rutin guna mengetahui letak dari kelebihan serta kekurangan yang terdapat pada kualitas layanan yang diberikan, persaingan dari sekolah luar juga harus mendapatkan perhatian lebih, karena dalam hal pemasaran sekolah, untuk menarik minat dari banyak pelanggan, fasilitas, sarana prasarana dan terutama yang dibahas disini yaitu layanan-layanan harus memiliki perbedaan dengan sekolah lain, meskipun sama, instansi harus memikirkan cara bagaimana agar layanan sekolah tersebut memiliki keunggulan kualitas dari pesaing lainnya, serta dapat memuaskan konsumen. Kualitas layanan juga diartikan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan maksimal dan terbaik dibanding pesaingnya.¹⁰

Pada keterangan diatas dapat disimpulkan layanan adalah suatu strategi jangka panjang lembaga pendidikan yang harus memiliki kualitas guna mencukupi kebutuhan belajar serta selaras dengan pandangan konsumen, demi terwujudnya layanan pendidikan, dalam kondisi organisasi tersebut haruslah harmonis,

¹⁰ Rusdi Abubakar, *Manajemen Pemasaran* (Bandung: Sayed Ahdi Alfabeta, 2017), 37.

dan terstruktur, baik atasan dengan tenaga kerja, dan tenaga kerja dengan konsumen jasa. Sesuai dengan dimensi layanan yang meliputi *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Responsif), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik). Maka peneliti mengambil 3dimensi yang relevan dari 5 dimensi layanan yang ada. Berdasarkan latar belakang yang tersusun diatas, peneliti sangat tertarik untuk meneliti dan mengobservasi lebih dalam tentang Analisis Tangible, Reliability dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan di MA Negeri 1 Lamongan, Study Kasus Layanan .

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penulis, maka permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui apa pengaruh faktor layanan *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), dan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di MA Negeri 1 Lamongan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa pengaruh faktor layanan *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), dan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di MA Negeri 1 Lamongan.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Secara Teoritis

Peneliti sangat berharap banyak penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen pendidikan Islam, khususnya dalam dunia pendidikan Islam tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam hal layanan pendidikan

b. Secara Praktis

1) Bagi pihak sekolah

Pihak sekolah mampu meningkatkan kualitas layanan-layanan sekolah di MA Negeri 1 Lamongan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dan juga dengan melihat hasil dari kelemahan-kelemahan yang ada dalam beberapa factor, maka peneliti dan juga sekolah dapat menemukan solusi alternative terbaik.

2) Bagi Guru

Guru mampu melihat kesempatan dan meningkatkan sumber daya yang tersedia untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Serta dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada pada diri sendiri maupun pelayanan-pelayanan yang ada di madrasah.

3) Bagi calon pelanggan sekolah

Calon pelanggan dapat mengetahui apa saja layanan-layanan sekolah yang ada di MA Negeri 1 Lamongan.

4) Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan penulis yang berhubungan dengan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam hal layanan sekolah di MA Negeri 1 Lamongan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Kepuasan Pelanggan Pendidikan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Arti kepuasan yaitu suatu penilaian dari seseorang atau kelompok bagaimana barang/jasa tersebut secara keseluruhan dan berbagai aspek memuaskan kebutuhannya, dan dapat diartikan suatu cara pandang seseorang terhadap barang/jasa baik positif maupun negatif.¹ Secara definitif, kepuasan konsumen merupakan suatu penilaian emosional dari pelanggan setelah memakai produk dimana kebutuhannya telah terpenuhi.² Dari pengertian diatas kita dapat mengetahui jika keinginan seseorang harus di ciptakan kemudian diarahkan sebelum memenuhi motif dari keinginan itu sendiri. Terkadang faktor yang mendorong keinginan berbeda dari masing-masing individu, tergantung pada faktor yang mempengaruhinya dan juga keadaan lingkungan sekitarnya.

Kepuasan pelanggan menurut Kotler (1997:40) “ *a person;s feeling of pleasure of disappointment resulting form comparing a product’s received performance (or*

¹Panji Anogara, *Psikologi Kerja* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 79.

²Daryanto and Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 135.

outcome) in relations to the person's expectation” perasaan senang atau tidak senang seorang pelanggan hasil antara persepsi produk yang digunakan dengan yang diharapkan.³

Menurut Yazid mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah ketiadaan perbedaan antara harapan yang dimiliki dan unjuk kerja yang senyatanya diterima. Apabila harapan tinggi, sementara unjuk kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai (sangat mungkin konsumen akan kecewa).⁴

Menurut Day dalam Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.⁵

Kepuasan pelanggan dalam Islam dijelaskan dalam surat Al Imran ayat 159 yang berbunyi:

³ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction; Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006), 23.

⁴Lili Suryati, *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015), 85.

⁵Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Andi, 2000), 24.

relationship management (CRM) is a concept that every organisation has to practice, and it is the responsibility of these organisations to understand the expectations of their customers”. manajemen hubungan pelanggan adalah konsep penting yang harus dilakukan oleh setiap organisasi, dan juga merupakan tanggung jawab organisasi dalam mengetahui keinginan pelanggan⁶

Fokus pada pelanggan menurut International Standard Organization (2000:5) yaitu manajemen wajib menjamin keinginan pelanggan dan terpenuhinya tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan tersebut. Whitely dalam Goetsch dan Davis (1994:149-150) mengemukakan beberapa aspek fokus pelanggan, yaitu :

1) Visi, suasana dan komitmen

Manajemen menyatakan baik secara langsung atau tidak bahwa pelanggan itu penting dan memiliki komitmen serius dengan kepuasan pelanggan.

2) Penjajaran dengan pelanggan

Organisasi yang berkarakteristik menyesuaikan diri dengan perubahan keinginan pelanggan (*customer driven*) menyejajarkan individualnya dengan pelanggan lainnya.

⁶ Chandrani, N. Ali Khabiti, and Tan Sri Dato, “The Relationship Between Customer Relationship Management and Customer Stisfaction: A Study on Private Heigher Education Institutions in Sri Lanka,” *Journal of arts and commerce* 5, no. 2 (2016): 2.

3) Kemauan untuk mengatasi masalah pelanggan

Analisa problem pelanggan, mengusahakan adanya umpan balik dari pelanggan, dan juga meniadakan sesuatu yang tidak baik bagi pelanggan.

4) Memanfaatkan info pelanggan

Tidak hanya umpan balik, namun juga memanfaatkan seluruh informasi pada semua pihak guna melakukan perbaikan.

5) Penyempurnaan produk secara terus menerus⁷

Kepuasan pelanggan terhadap lembaga pendidikan atau sekolah dapat diketahui melalui beberapa teknik. Menurut Kotler ada tiga metode yang dapat digunakan guna mengetahui pengukuran suatu kepuasan pelanggan, yaitu :

- 1) Menerima kritik saran dan keluhan
- 2) Analisa jumlah berkurangnya pelanggan
- 3) Survei tingkat kepuasan pelanggan.⁸

Berkaitan dengan kepuasan pelanggan, pengukuran dalam hal ini sangat perlu sekali diperhatikan bagi lembaga pendidikan, oleh karena itu, lebih baiknya jika suatu sekolah membuat kegiatan evaluasi rutin diadakan

⁷ Yunni Rusmawati, Luluk Nur, and Evi Fitrotun, *Total Quality Management: TQM* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021), 73–76.

⁸ Philip Kotler Armstrong, *Manajemen Pemasaran: Marketing Management 9e Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol* (Jakarta: Pt. Ikrar Mandiri Abadi, 1997), 38.

setiap tanggal kalender yang di tentukan, evaluasi yaitu proses menentukan keadaan dimana suatu tujuan telah tercapai⁹. Hasil dari pemantauan dan pengukuran tingkat kepuasan itu sendiri dapat dijadikan umpan balik dan masukan guna mengetahui informasi lebih dalam tentang kepuasan pelanggan, serta dapat memaksimalkan layanan tersebut untuk serta memperbaiki kekurangan.

Dari beberapa metode tersebut dapat ditemukan sebagai berikut :

1) Menerima Keluhan dan Kritik Saran

Lembaga pendidikan yang telah memiliki banyak pelanggan layak memberikan kesempatan yang luas kepada pelanggan untuk menyampaikan saran atau berupa keluhan yang dirasakannya. Dengan cara yang demikian ini orang tua siswa diharapkan dapat berpartisipasi memberikan ide-ide cemerlang sehingga lembaga pendidikan bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi problem yang ada.

2) Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan

Survey kepuasan pengguna atau survey terhadap pengguna jasa pendidikan hendaknya dilakukan untuk mengetahui bagaimana tanggapan

⁹ Sukardi, *Evaluasi Pendidikan, Prinsip Dan Operasionalnya* (Jakarta Timur: PT. Bumi Aksara, 2009), 1–2.

atau tanggapan mereka secara langsung terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan. Metode survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain:

- a) Suatu pengukuran langsung dengan pertanyaan pilihan ganda, seperti kuesioner dengan pilihan jawaban seperti sangat memuaskan, cukup memuaskan, tidak memuaskan dan tidak memuaskan sama sekali.
- b) Berikan kesempatan untuk bertanya tentang seberapa besar harapan dan perasaan mereka tentang fitur tertentu.
- c) Minta responden untuk menuliskan suatu masalah yang dihadapi dalam penawaran lembaga pendidikan dan menuliskan saran-saran penting untuk perbaikan juga sebagai bahan evaluasi.
- d) Memberikan kesempatan kepada responden untuk mengurutkan layanan yang berbeda berdasarkan kepentingan setiap elemen dan efisiensi suatu lembaga pendidikan.

Dengan menggunakan cara tersebut, setelah menganalisis hasilnya, maka kita akan segera mengetahui

ukuran tinggi maupun rendahnya serta ekspektasi kepuasan pelanggan.¹⁰

Dari sudut kepuasan pelanggan, sangat penting untuk memantau dan mengukur kepuasan agar lembaga pendidikan terus diperhatikan di masa depan. Evaluasi bertujuan untuk mengetahui tercapai atau tidaknya suatu tujuan dari intruksional khusus¹¹.

Dengan demikian hasil evaluasi dapat memberikan umpan balik dan masukan dalam pengembangan dan implementasi strategi yang meningkatkan kepuasan pelanggan.

c. Langkah Lembaga Pendidikan Bagi Kepuasan Pelanggan Pendidikan

Tujuan utama pemasaran bukan untuk sekedar mencari keuntungan, tetapi mewujudkan harapan pelanggan. Harapan pelanggan dapat dilihat dari mereka memakai produk maupun informasi produk.¹² Saat instansi pendidikan memiliki banyak pihak yang berkepentingan, termasuk pegawai, perantara, pemasok dan pemilik saham, mengeluarkan lebih banyak modal guna meningkatkan kepuasan pelanggan mungkin mengambil dana yang

¹⁰ Armstrong, *Manajemen Pemasaran: Marketing Management 9e Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol*, 119.

¹¹ Nana Sudjana, *Dasar-Dasar Belajar Mengajar* (Bandung: Sinar Baru, 2005), 111.

¹² Sangadji, Etta Mamang, and Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis* (Yogyakarta: Andi, 2013), 180.

seharusnya untuk meningkatkan kepuasan pegawainya akhirnya instansi pendidikan harus beroperasi dengan pemikiran bahwa boleh saja memberikan kepuasan pelanggan dengan kualitas tinggi asalkan juga dapat memberikan tingkat kepuasan yang juga bisa diterima oleh pihak lainnya yang berkepentingan sesuai batas jumlah sumber daya dan biayanya¹³. Kepuasan mutu serta harapan adalah satu komponen, yang artinya sebagus apapun suatu layanan yang diberikan akan percuma jika tidak dapat memuaskan pelanggan.¹⁴

Jalan keluar dari problem seperti ini yaitu dengan cara menempatkan lebih banyak fokus terhadap manajemen. Proses bisnis yang lebih mutakhir, dimana kebanyakan saling melibatkan antar masukan dan kerjasama secara fungsional .

2. Layanan

a. Pengertian Layanan

Layanan menurut Kotler merupakan setiap tindakan yang dapat ditawarkan pada pelanggan yang pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak berwujud¹⁵.

¹³ Armstrong, *Manajemen Pemasaran: Marketing Management 9e Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol*, 120.

¹⁴ Suharsaputra, *Manajemen Pendidikan Perguruan Tinggi* (Bandung: Refika Aditama, 2015), 292.

¹⁵ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018), 85.

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai kemampuan dalam memenuhi dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Zeithaml et.al mengungkapkan, kualitas layanan yang dirasakan pelanggan dinyatakan adanya perbedaan antar harapan dan kepuasan sesuai dengan persepsi mereka¹⁶. Wolkins mengemukakan ada 6 item dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu, organisasi, kepemimpinan, struktur, kemampuan, sistem layanan serta penghargaan¹⁷.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹⁸ Jadi apapun yang diterima pelanggan atau konsumen yang bersifat pelayanan dalam sesuatu yang tidak berwujud termasuk bagian dari layanan. Pelanggan juga merupakan pemakai layanan yang harus dimuliakan, oleh karena itu, dalam islam dijelaskan :

وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ (رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ وَمُسْلِمٌ)

Artinya: Barang siapa yang beriman pada Allah dan hari akhir maka hendaklah dia memuliakan tamunya. [HR. Bukhari dan Muslim]

Dimana memuliakan pelanggan sangat dianjurkan kepada orang-orang yang beriman.

¹⁶ Ibid., 88.

¹⁷ Wimay Prasetyo, *Manajemen Pelayanan Publik (Konsep Kualitas Pelayanan Publik)* (Surabaya: Brawijaya University, 2012), 7–8.

¹⁸ Harbani Parsalong, *Teori Administrasi Publik* (Bandung: Alfabeta, 2008), 128.

b. Dimensi layanan pendidikan

Dalam dimensi layanan terdapat study mengenai SERVQUAL, Parasuraman menyatakan terdapat 5 faktor kualitas layanan, yaitu :

- 1) *Reliability* atau kehandalan, yaitu suatu kemampuan untuk memberikan jasa dan pelayanan yang selaras dengan janji yang ditawarkan pada pelanggan. Unsur lain juga penting dalam komponen ketanggapan dalam membantu pelanggan, adapun penyedia jasa harus memperhatikan apa yang diinginkan pelanggan.
- 2) *Responsiveness* atau responsif, yaitu suatu kegiatan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara maksimal dan cepat (*responsive*) dan tepat seperti keinginan pelanggan, dengan menyampaikan informasi layanan yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas akan menyebabkan persepsi yang negatif dari pelanggan dalam kualitas layanan jasa. Kecuali apabila kesalahan langsung ini ditanggapi dan dievaluasi dengan cepat, maka akan bisa menjadi sesuatu yang positif bagi pelanggan dan akan menjadi sebuah pengalaman yang menyenangkan.

- 3) *Assurance* atau jaminan, yaitu suatu tindakan atau kemampuan untuk mendapat kepercayaan, *assurance* memiliki cakupan pengetahuan, kesopanan serta kemampuan.¹⁹
- 4) *Emphaty* atau empati, merupakan rasa perhatian secara individu yang diberikan kepada konsumen pada penyedia layanan dan berusaha untuk memahami keinginan serta kebutuhan, empati merupakan akses mudah dalam membangun hubungan, komunikasi, perhatian, dan juga dapat lebih memahami kebutuhan pelanggan.
- 5) *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan penyedia jasa dan layanan dalam menunjukkan konsistensi pada calon pelanggan. Bukti fisik terdiri dari tersedianya fasilitas fisik contoh gedung dan ruang, perlengkapan dan sarana, dan lain-lain yang dapat dilihat secara nyata dan harus ada dalam proses layanan. Penilaian terhadap dimensi *tangibles* dapat didapat melalui seberapa ketersediaan bukti fisik, kelengkapan bukti fisik, serta sarana dan prasarananya. Contoh bukti fisik berupa gedung, ruangan dan sarana parkir dan juga peralatan penunjang lainnya yang bertujuan

¹⁹ Arman, *Introduksi Manajemen Pemasaran; Dasar Dan Pengantar Manajemen Pemasaran* (Pagar Alam: LD Media, 2022), 54–57.

memberi pelayanan yang berkualitas dan memadai, juga aman dan nyaman.²⁰

c. Komponen Kualitas Layanan Dalam Pendidikan

Mathew dalam jurnalnya mengemukakan, “*Acceptance of knowledge as a driver of sustainable development, the concept of innovation has been recognised as an important tool for enhancing service quality*”, pengetahuan diakui sebagai pendorong suatu perbaikan secara terus-menerus, serta konsep inovasi telah diklaim sebagai alat penting dalam meningkatkan kualitas layanan.²¹

Dalam proses pendidikan pada suatu instansi adalah dimana terjadinya sistem interaksi, maka siswa akan dihadapkan pada beberapa komponen yang harus ada. Tanpa adanya komponen tersebut maka tidak akan ada terjadinya proses interaksi yang bersifat edukatif antara pendidik dan siswa. Komponen-komponen yang dimaksud adalah:

- 1) Tujuan, Tujuan adalah hal yang pertama kali harus ada dalam rumusan karena dalam suatu tujuan pendidikan, terdapat sejumlah norma yang

²⁰ Ibid., 58.

²¹Viju Mathew, “Service Delivery Through Knowledge Management in Higher Education.,” *Journal of Knowledge Management Practice* 11, no. 3 (2011): 1–6.

akan ditanamkan ke dalam diri setiap peserta didik.

- 2) Alat, Disini alat merupakan segala sesuatu yang digunakan guna mencapai tujuan pembelajaran. Dalam kegiatan pembelajaran biasanya alat adalah hal penting yang wajib ada, baik berupa material maupun non material.
- 3) Evaluasi, Evaluasi merupakan sesuatu yang dikerjakan guna mendapatkan data dan informasi tentang sejauh mana keberhasilan guru dalam mengajar dan keberhasilan anak didik dalam belajar. Pelaksanaan evaluasi yang dilakukan oleh guru dengan memakai berbagai instrumen guna mencari data seperti beberapa tes, seperti tes tertulis dan juga tes lisan. Karena itu juga menurut Edwin Wand dan W. Brown yang dikutip oleh Syaiful Bahri Djamarah, yaitu *evaluation refer to the act or process to determining the value of something*. Evaluasi adalah suatu upaya atau proses guna menentukan nilai dari sesuatu.²²

Apabila keseluruhan dari komponen itu dirancang dan dilaksanakan dengan matang, maka

²² Saiful Bahri Djamarah, *Guru Dan Anak Didik Dalam Interaksi Edukatif* (Jakarta: Rineka Utama, 2010), 20.

akan mengurangi berbagai hambatan yang muncul dalam proses pembelajaran bahkan akan lebih memberi memotivasi pada peserta didik agar melakukan belajar secara efektif dan rajin dimana faktor tersebut termasuk dalam salah satu item penting layanan.

B. Kajian Pustaka

Dalam penulisan skripsi, peneliti akan menjelaskan isi dari skripsi dengan menyampaikan beberapa kajian penelitian terdahulu yang mengandung kaitan dengan judul skripsi ini, diantaranya :

1. Penelitian yg dilakukan oleh Aghata Reni Ambarwati berjudul “Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMPN 2 Moyudan”. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa Analisis menyatakan perbedaan mean teoritik = 87,5 lebih kecil dari mean empirik= 99,03 adalah perbedaan yang jelas, dalam penelitian ini siswa merasa terpuaskan terhadap aspek kualitas pelayanan di SMPN 2 Moyudan. Diantara 5 dimensi *Servequal*, aspek *assurance* memiliki tingkat kepuasan tertinggi terhadap siswa dan aspek *reliability* memiliki tingkat kepuasan paling minim dibandingkan ke empat aspek lainnya yang diteliti.²³

Penelitian Aghata Reni Ambarwati memiliki kesamaan
--

²³ Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di SMPN 2 Moyudan,” *Skripsi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*, 2009, vii.

dengan penelitian ini yaitu tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan suatu lembaga pendidikan, namun penelitiannya mengarah pada perhitungan seberapa besar kepuasan siswa terhadap tiap dimensi SERVEQUAL, sedangkan penelitian ini tentang peneliti mencari pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pendidikan yang merupakan penelitian kualitatif.

2. Penelitian Yuli Isnaini berjudul *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Pada Program Study Pendidikan Matematika Universitas Jember. 2007* Hasil dari penelitian ini menunjukkan reliability (kehandalan) X₁, responsiveness (tanggap) X₂, assurance (jaminan) X₃, empathy (empati) X₄ juga tangibles (bukti fisik) X₅ secara serempak dan signifikan memberi pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Program Study Pendidikan Matematika FKIP UNEJ. Diketahui dari hasil koefisien determinasi ganda sebanyak 0,742 dan mempunyai pengaruh masing-masing 10,69%, 12,78%, 16,71% 27,62% dan 6,38% .²⁴

Penelitian Yuli Isnaini memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu mencari tahu seberapa besar pengaruh faktor

²⁴ Yuli Isnaini, “Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Pada Program Study Pendidikan Matematika Universitas Jember” *Skripsi Universitas Jember* (2007): iv.

(SERVEQUAL) terhadap kepuasan konsumen, namun penelitian yang dikaji Yuli Isnaini yaitu menggunakan seluruh dimensi kualitas layanan, sedangkan penelitian ini menggunakan 3 dari 5 dimensi, dan juga objek penelitian dengan tingkat yang berbeda. Perbedaan juga terletak pada metode yang digunakan, dimana penelitian Yuli Isnaini menggunakan metode kuantitatif.

3. Penelitian Delita Yuniarsi, 2021, *Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Dalam Layanan Pendidikan di MI Nurul Huda Kota Bengkulu*. Berdasarkan dari hasil penelitian, maka kesimpulan suatu tingkat kepuasan orang tua dalam layanan sekolah meliputi dimensi *tangibles*, *reliability* dan *assurance* di MI Nurul Huda Kota Bengkulu 75% termasuk dalam kategori “Puas”. MI Nurul Huda Kota Bengkulu meningkatkan strategi dalam mutu layanan pendidikan mereka dan meningkatkan kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan yang diberikan dengan cara: (a) meningkatkan SDM sekolah, meliputi tenaga pendidik dan staf karyawan yang membantu Kepala Sekolah dalam memajukan moralitas dan kualitas sekolah, (b) Memenuhi sarana dan prasarana dalam sekolah terutama dalam kegiatan pembelajaran. (c) Meningkatkan profesionalisme guru dan staf karyawan di sekolah, (d) Melakukan suatu pembinaan khusus bagi peserta didik yang berprestasi, (e) Penetapan standar pada nilai untuk

mencapai mutu pendidikan, (f) Pengelolaan dana sekolah secara baik.²⁵

Skripsi Delita Yuniarsi mempunyai kesamaan dalam hal faktor-faktor kepuasan pelanggan pendidikan dengan penelitian ini, meliputi: dimensi *tangibles*, *reliability* dan *assurance*. Perbedaan yang terjadi dan membedakan antara 2 penelitian ini yaitu terdapat pada objek tingkatan sekolah yang dikaji dimana Delita Yuniarsi berfokus pada Madrasah Ibtidaiyah, dan penelitian ini berfokus pada Madrasah Aliyah Negeri, dan penelitian Delita Yuniarsi berfokus pada kepuasan orang tua, sedangkan penelitian ini cakupannya lebih luas.

4. Penelitian Muhammad Nawwaf Fawwazuddin, 2018, *Pengaruh Lingkungan Belajar dan Kualitas Layanan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMK NU 01 Kendal*. Hasil dari penelitian Muhammad Nawwaf Fawwazuddin ini menunjukkan Hasil penelitian: 1) Ada suatu pengaruh lingkungan belajar terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal. 2) Ada pengaruh positif suatu kualitas dalam layanan pembelajaran terhadap kepuasan konsumen/pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal. 3) Terdapat pengaruh dari suatu lingkungan pembelajaran dan kualitas dari layanan pembelajaran

²⁵ Delita Yuniarsi, “Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Dalam Layanan Pendidikan Di MI Nurul Huda Kota Bengkulu,” *Skripsi IAIN Bengkulu* (2021): iv.

terhadap kepuasan konsumen/pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal. Sehingga hasil hipotesis menyatakan ada suatu pengaruh lingkungan belajar dan kualitas layanan pembelajaran terhadap kepuasan konsumen/pelanggan pendidikan di SMK NU 01 Kendal. ²⁶

Penelitian Muhammad Nawwaf Fawwazuddin ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang sedang peneliti kaji, kesamaan yang terjadi terdapat pada aspek yang diteliti, dari penelitian Muhammad Nawwaf Fawwazuddin terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yang juga akan dikaji di penelitian ini hanya sebagian yang relevan dengan kondisi lembaga pendidikan yaitu :

1. Tangibles (bukti fisik)
2. Reliability (kehandalan)
3. assurance (jaminan)

²⁶ Muhammad Nawwaf Fawwazuddin, “*Pengaruh Lingkungan Belajar dan Kualitas Layanan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMK NU 01 Kendal*,” Skripsi UIN Walisongo Semarang (2018): iv

Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Penelitian Terdahulu.

Judul	Peneliti	Dimensi dan Indikator
Pengaruh Lingkungan Belajar dan Kualitas Layanan Pembelajaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMK NU 01 Kendal	Muhammad Nawwaf Fawwazuddin/ 2018	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas layanan : Antusias layanan, Bervariasi, Keluwesan , Penekanan dalam hal positif, Penanaman disiplin diri 2. Kepuasan pelanggan : Senang saat menikmati jasa layanan, Senang terhadap pelayanan, Senang terhadap profesionalisme guru dan staf.
Faktor—faktor yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Pada Program Studi Pendidikan Matematika Universitas Jember	Yuli Isnaini/ 2007	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i>/bukti fisik : Ruang kelas bersih, dan nyaman, Ruang kelas dilengkapi peralatan penunjang pendidikan, Perpustakaan sesuai standar, Lahan parkir yang memadai dan aman, Tempat beribadah yang memadai, Sarana toilet sesuai standar, Sarana fisik ekstrakurikuler. 2. <i>Reliability</i>/kehandalan : Guru memahami sistem penyelenggaraan pendidikan, Karyawan konsisten dalam memberikan layanan, Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan baik administrasi maupun akademik, Perhitungan indeks prestasi akurat, Proses belajar berlangsung lancar, Jadwal mapel dan ujian akurat, Kurikulum dan silabus sesuai.

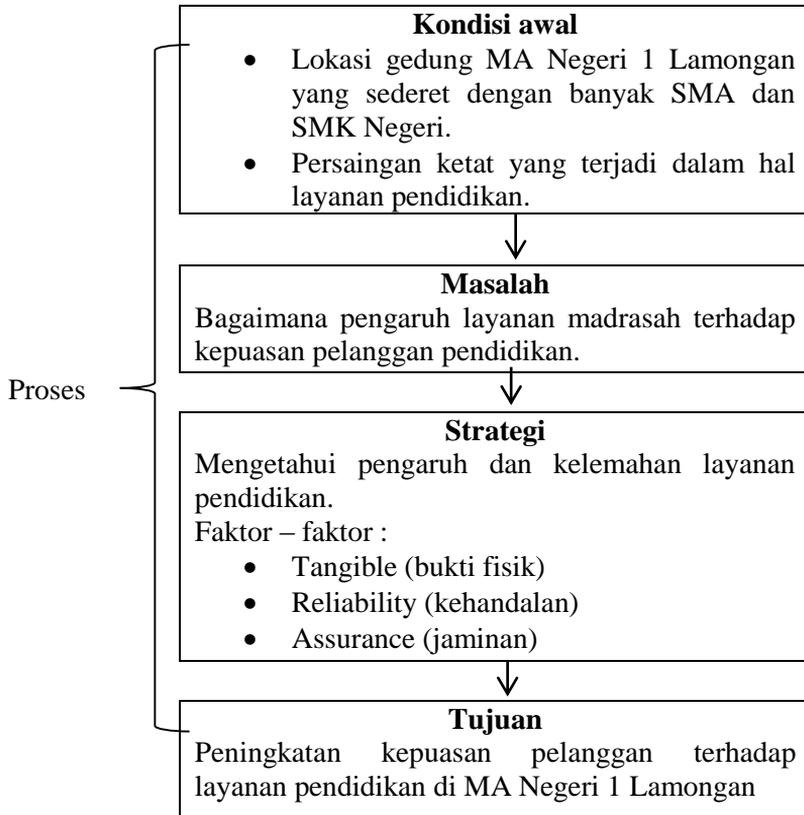
		3. <i>Assurance</i> /jaminan : Sikap prilaku guru mencerminkan profesionalisme dan sopan, Sikap prilaku staf mencerminkan profesionalisme dan sopan.
Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Dalam Layanan Pendidikan di M Nurul Huda Kot Bengkulu	Delita Yuniarsi/ 2021	1. <i>Tangibles</i> /bukti fisik : Ruang kelas atau gedung untuk belajar, Alat dan media untuk belajar, Sarana dan prasarana ekstrakurikuler 2. <i>Reliability</i> /kehandalan : Kedisiplinan dan penanaman karakter siswa, Penyaluran bakat minat sesuai kemampuan siswa, Tanggap respon akan problem siswa 3. <i>Assurance</i> /jaminan : Shalat 5 waktu dengan kesadaran, Berahlak islami, Berkemampuan, komunikasi yang baik dan lancar, Berwawasan lingkungan yang bersih dan rapi, Mampu memahami garis besar bahasa inggris
Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di SMP Negeri 2 Moyudan	Aghata Reni Ambarwati/ 2009	<i>Tangible</i> : kebersihan lingkungan, penataan ruang kelas, kelengkapan fasilitas belajar, cara berpakaian guru dan staf. <i>Reliability</i> : kedisiplinan guru dan staf, keakuratan materi pembelajaran. <i>Responsiveness</i> : kesediaan sekolah menanggapi keluhan siswa, kecepatan menanggapi masalah, metode pembelajaran,

		<p>pelayanan yang mudah diperoleh.</p> <p><i>Assurance</i> : kompetensi guru dan staf, kejujuran para karyawan, jaminan keamanan dan kenyamanan, keadilan sekolah terhadap setiap siswa.</p> <p><i>Emphaty</i> : hubungan staf dan siswa, perhatian pribadi, memahami peserta didik, keramahan dalam pelayanan.</p>
--	--	---

C. Kerangka Berfikir

Pelanggan sekolah akan menjadi pelanggan dengan jangka waktu yang relatif lama. Untuk mengetahui berapa ukuran kepuasan pelanggan, maka dapat dilakukan suatu analisis kepuasan pelanggan dengan pola sebagai berikut

Gambar 1.1 Kerangka berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis dari penelitian ini yaitu merupakan penelitian kualitatif. yang merupakan suatu penyelidikan yang terorganisir atau penyelidikan yang amat cermat dan kritis dalam hal mencari fakta-fakta dalam memutuskan sesuatu. Kata penelitian berasal dari bahasa Inggris yaitu *research*, yang terdiri atas dua kata yaitu *re*, yang berarti “kembali” dan “mencari”. Dari pengertian ini kita dapat menyimpulkan bahwa penelitian bertujuan mencari pengetahuan. Tujuan daripada penelitian itu sendiri adalah untuk mengubah suatu kesimpulan yang diterima secara umum dan juga mengubah pendapat dengan menerapkan kembali pendapat tersebut. Meskipun dalam penelitian kualitatif ini menekankan bahwa realitas memiliki berbagai dimensi, ia bersifat interaktif dan pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh setiap individu, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena sosial. Partisipan adalah orang-orang yang diwawancarai, diamati dan diminta untuk memberikan suatu data, pendapat, pemikiran dan persepsi mereka.

Penelitian kualitatif menggunakan berbagai macam strategi interaktif seperti halnya observasi langsung, observasi partisipan, wawancara mendalam, dan sumber untuk menggali suatu perspektif partisipan, Kumpulan dokumentasi dan dokumen

pelengkap. Dalam penelitian kualitatif memiliki dua tujuan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan dan Mengungkapkan (Describe and Explore)
2. Jelaskan dan jelaskan (explain and explain).¹

Penelitian kualitatif deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, nyata dan akurat, fakta dan karakteristik suatu populasi atau wilayah tertentu. Penyelidikan ini juga mencoba untuk menggambarkan suatu situasi atau peristiwa nyata.²

Penelitian kualitatif ini digunakan oleh peneliti karena untuk menjawab suatu pertanyaan penelitian yang menuntut deskripsi dari hasil penelitian yang berjudul Analisis Tangible, Reliability dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan di MA Negeri 1 Lamongan, Study Kasus Layanan (study kasus layanan) dengan lebih detail.

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini menggunakan suatu penelitian deskriptif, dalam arti yaitu memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat dalam bentuk fotografis atau piktorial, dalam kaitannya dengan hubungan antara fakta, alam, dan suatu fenomena yang diselidiki. Penelitian ini bersifat deskriptif karena dilakukan dengan cara interpretasi yang benar dan penemuan suatu fakta. Penelitian deskriptif juga merupakan

¹ Sandu Sitoyo and Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Karanganyar: Literasi Media Publishing, 2015), 15.

² Saiful Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pusat Belajar, 2015), 7.

suatu penelitian yang menampilkan/memberikan gambaran atau keadaan mengenai apa yang ada atau suatu situasi di lapangan.³

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini bertempat di MA Negeri 1 Lamongan, yang beralamatkan di Jl. Veteran No.43, Desa Jetis, Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur. Lokasi penelitian bertempat di tengah kota Lamongan.

Penelitian direncanakan berlangsung selama 2 bulan, dengan rancangan rencana, 1 bulan dalam pengumpulan data dan 1 bulan untuk pengolahan data yang di progreskan bersamaan dengan penyajian bab 1 hingga bab V, penelitian dimulai dari bulan Oktober 2022.

C. Sumber Data

Kutipan Lexy J. Moleong, menurut Lofland, sumber data utama yang ada dalam penelitian kualitatif yaitu kata-kata, dan juga tindakan, selebihnya berupa tambahan data seperti dokumen dan lain-lain.⁴ Data yang digunakan pada penelitian ini ialah data primer dan sekunder.

³ Linda Permata. 2019. *Skripsi "Strategi Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di Pondok Pesantren Terpadu Ushuluddin Penengahan Lampung Selatan*. Hlm. 12.

⁴ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 157.

1. Data Primer

Data primer merupakan suatu data yang didapat langsung dari sumber data di lokasi penelitian atau objek. Dalam artian sumber data ini langsung diberikan oleh peneliti, data yang dimaksudkan merupakan data hasil dari wawancara dengan siswa dan orang tua siswa selaku pelanggan pendidikan, catatan, rekaman suara dan pengamatan di MA Negeri 1 Lamongan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan suatu data yang didapat dari sumber kedua, atau sumber sekunder dari suatu data yang dibutuhkan. Data sekunder terbagi menjadi 2 yaitu :

- a. Internal data, merupakan suatu data secara tertulis pada sumber data sekunder. Perumpamaan, peneliti mendapatkan data dari laman website sekolah ataupun arsip sekolah (data berisikan dokumentasi resmi) yang ada di objek penelitian. Data tersebut yaitu : data visi misi, profile, data gambar kegiatan lomba, kejuaraan, fasilitas dan juga profil resmi MAN 1 Lamongan
- b. Eksternal data, merupakan suatu data yang didapat dari luar. Perumpamaan kita dapat mengambil sampel data pada suatu lembaga Kemendikbud atau lainnya.⁵ Data

⁵ Muhammad Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2017), 132.

yang diambil dalam penelitian ini berupa data wawancara dengan Kepala Madrasah selaku penyedia layanan.

D. Fokus Penelitian

Fokus data obyek penelitian adalah, Analisis Tangible, Reliability dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan di MA Negeri 1 Lamongan, Study Kasus Layanan (study kasus layanan), subyek dalam penelitian ini adalah, guru, murid dan orang tua murid.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik atau metode yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan suatu data. Suatu metode (metode atau teknik) merepresentasikan suatu jalur abstrak dan tidak tampak pada suatu objek penelitian, tetapi hanya dapat ditunjukkan dalam penerapannya melalui kuesioner, wawancara, observasi, dokumentasi, dan lain-lain. Untuk memperoleh suatu data dalam penelitian ini, disini peneliti menggunakan beberapa metode, antara lain:

1. Observasi, Observasi merupakan suatu kegiatan pengamatan dari dekat pada objek penelitian guna melihat secara langsung kegiatan yang dilaksanakan.⁶ Metode atau teknik ini dilakukan guna mengetahui secara pasti kondisi lingkungan,

⁶ Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Jakarta: PRENADA MEDIA GROUP, 2016), 19.

sarana prasarana, kondisi geografis, dan juga keadaan siswa, guru maupun pegawai sekolah guna memperjelas data dan juga gambaran pasti tentang MA Negeri 1 Lamongan dengan cara mendatangi langsung lokasi penelitian. Data yang diperoleh antara lain : kegiatan shalat berjamaah, pembacaan ayat alquran oleh siswa sebelum KBM, dan pembacaan Asmaul Husna pada saat KBM berakhir.

2. Dokumentasi, Dokumentasi merupakan suatu catatan kejadian yang sudah berlalu.⁷ Dokumentasi dapat berupa tulisan catatan, gambar, maupun suatu karya-karya monumental seseorang.⁸ Penelitian dengan menggunakan metode dokumentasi memiliki tujuan seperti, menyelidiki dokumen-dokumen baik benda tertulis/buku maupun catatan-catatan dan sebagainya. Tujuan dengan digunakannya metode dokumentasi ini yaitu untuk memperoleh suatu tambahan data dalam mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di MA Negeri 1 Lamongan. Data yang diperoleh meliputi jumlah sarana dan prasarana ekstrakurikuler, jumlah bangunan, dan data siswa yang diterima masuk perguruan tinggi negeri.
3. Wawancara, Wawancara merupakan suatu proses tanya jawab dalam percakapan secara tatap muka, proses tanya jawab dalam wawancara dilakukan secara sistematis dan urut

⁷ Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), 124.

juga terencana yang selaras dengan tujuan penelitian. Dengan kata lain, wawancara merupakan suatu kegiatan dalam mengumpulkan data dalam penelitian secara lisan. Wawancara merupakan salah satu metode atau teknik dalam mengumpulkan data yang dilaksanakan secara langsung dengan seseorang yang bisa diberikan suatu daftar pertanyaan yang harus dijawab dalam suatu kesempatan.⁹

Macam-macam teknik wawancara terdiri dari : wawancara terstruktur, semi struktur dan juga wawancara tidak terstruktur.¹⁰

a. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur biasa dilakukan sebagai suatu metode dalam pengumpulan data, bila peneliti dapat mengetahui dengan pasti tentang informasi mengenai data yang akan diperoleh. dalam melakukan suatu wawancara, peneliti telah menyiapkan suatu daftar instrumen penelitian berupa beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan subyek pembahasan dan juga beserta jawabannya..

b. Wawancara semi terstruktur

Wawancara semi terstruktur dinilai lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur diatas.

⁹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Prendamedia Group, 2011), 138.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 125.

Tujuan dari wawancara ini yaitu guna menemukan suatu permasalahan secara lebih terbuka dan bebas, di mana pihak yang diwawancarai diminta pendapat secara langsung, dan dapat menyampaikan ide-idenya.

c. Wawancara tak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur, merupakan metode wawancara yang bebas, di mana peneliti tidak perlu menggunakan aturan-aturan wawancara yang kadang tersusun secara sistematis dan lengkap guna pengumpulan data penelitian. Dalam metode tak terstruktur ini, pedoman yang digunakan hanya berupa beberapa pokok penting dari permasalahan yang ditanyakan dalam wawancara.

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu “Wawancara Terstruktur” dimana yang menjadi sasaran yaitu : siswa, orang tua siswa dan Kepala Madrasah, dengan tujuan untuk mendeskripsikan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di MA Negeri 1 Lamongan.

Judul		
Analisis Tangible, Reliability dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan di MA Negeri 1 Lamongan, Study Kasus Layanan		
Dimensi		
Kepuasan Pelanggan		
Faktor	Sub Faktor	Responden

Tangibles (Bukti Fisik)	Ruang kelas dan gedung untuk belajar	Kepala Madrasah, Orang Tua dan Siswa
	Alat dan media untuk belajar	Kepala Madrasah dan Siswa
	Sarana dan prasarana ekstrakurikuler	Kepala Madrasah dan Siswa
Reliability (Kehandalan)	Kedisiplinan dan pembentukan karakter siswa	Kepala Madrasah, Orang Tua dan Siswa
	Penyaluran bakat dan minat sesuai dengan kemampuan siswa	Kepala Madrasah, Orang Tua dan Siswa
	Tanggap dan respon akan problem siswa	Kepala Madrasah dan Siswa
	Pembimbingan prestasi akademik dan non akademik	Kepala Madrasah dan Siswa
Assurance (Jaminan)	Shalat 5 waktu dengan kesadaran diri sendiri	Kepala Madrasah, Orang Tua dan Siswa
	Siswa berahlak islami	Kepala Madrasah dan Orang Tua
	Berwawasan lingkungan yang bersih dan rapi	Kepala Madrasah, Orang Tua dan Siswa
	Berkemampuan komunikasi dengan	Kepala Madrasah,

	baik dan lancar	Orang Tua dan Siswa
	Bimbingan Masuk perguruan tinggi Negeri	Kepala Madrasah dan Siswa

F. Uji Keabsahan Data

Kebenaran objektif merupakan suatu hal yang harus diungkap dalam penelitian kualitatif ini. Karena itu sangat dibutuhkan pengecekan keabsahan suatu data, pengecekan keabsahan data merupakan suatu cara agar tercapainya suatu kredibilitas atau kepercayaan pada data penelitian kualitatif ini. Pengecekan suatu keabsahan data pada penelitian ini dengan cara mengecek kembali data yang telah terkumpul. Teknik trigulasi data akan digunakan dalam penelitian ini sebagai pengecekan keabsahan data.

Trigulasi disini merupakan suatu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan seluruh data baik diluar data itu sendiri guna keperluan dalam pengecekan atau pembandingan terhadap data itu sendiri. Trigulasi data disini sebagai proses dalam pemanfaatan kredibilitas (kepercayaan) dan realibilitas (konsisten) data, serta sebagai alat bantu dan penunjang analisis dilapangan.¹¹ Trigulasi ini merupakan suatu teknik gabungan data yang dikumpulkan. Teknik trigulasi data ini mengumpulkan data-

¹¹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 218.

data dari sumber data yang sudah ada dan data yang telah dicari dan digabungkan¹².

Yang digunakan dalam penelitian ini adalah trigulasi teknik dan trigulasi sumber, trigulasi teknik merupakan suatu pengumpulan data dengan cara yang berbeda, seperti, wawancara, observasi dan dokumentasi. Dan trigulasi sumber adalah cara mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda guna memperkuat data tersebut.

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data merupakan pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang di dapat dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi.¹³ Analisis data pada penelitian kualitatif terbagi menjadi tiga proses :

1. Reduksi Data, Data yang didapat saat melakukan penelitian tentu sangatlah banyak. Oleh karena itu data yang terkumpul perlu dianalisis melalui reduksi data, merangkum dan memilih bagian-bagian yang penting merupakan cara mereduksi data. Dengan begitu data yang sudah direduksi akan memberikan hasil keterangan atau gambaran yang jelas,

¹² Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Prespektif Rancangan Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 213.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Method*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 244.

mudah difahami dan mempermudah peneliti guna mencari data tersebut jika ingin di gunakan. ¹⁴

Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu berupa data hasil dari wawancara, observasi lapangan dan dokumentasi terhadap Analisis Tangible, Reliability dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan di MA Negeri 1 Lamongan, Study Kasus Layanan.

2. Penyajian Data, Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilaksanakan dengan cara membuat uraian singkat. Miles dan Huberman yang dikutip dalam buku Andi Prastowo, bentuk dari penyajian suatu data pada penelitian kualitatif lebih sering dilakukan dengan menggunakan teks bersifat naratif.¹⁵

Bentuk penyajian data pada penelitian ini merupakan data berbentuk naratif atau uraian yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara yang dilakukan, hasil dari data penelitian ini juga akan diperjelas dengan mencantumkan tabel yang akan mempermudah peneliti dalam mengambil langkah selanjutnya.

3. Melakukan Kesimpulan dan Vertifikasi, Setelah peneliti melakukan reduksi data dan juga penyajian data, langkah selanjutnya akan dilakukan penarikan kesimpulan dari data yang diperoleh. Kesimpulan pertama akan bersifat sementara

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Method*,.

¹⁵ Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Prespektif Rancangan Penelitian*.

yang dimana kesimpulan tersebut masih bisa berubah apabila tidak ditemukannya bukti-bukti yang dapat mendukung data.

Kesimpulan peneliti disini tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di MA Negeri 1 Lamongan akan menjawab mengenai rumusan masalah yang telah disusun oleh peneliti dan dirumuskan sejak awal serta kesimpulan dan verifikasi disini akan memberitahu gambaran valid yang didukung bukti.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

1. Deskripsi Umum

a. Sejarah Berdirinya Madrasah

Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan didirikan sejak tahun 1980, yang berasal dari MA Negeri Bangkalan Madura lalu direlokasi ke Lamongan, kemudian berubah nama menjadi MA Negeri Lamongan sebagaimana isi dalam Keputusan Menteri Agama RI No. 27 Tahun 1980. Tepat sebelum keputusan dari Menteri Agama RI tentang relokasi tersebut diterbitkan, MA Negeri Bangkalan sebagai embrio MA Negeri Lamongan telah menyelenggarakan proses atau aktivitas kegiatan belajar mengajar di Lamongan sejak tahun 1979.

Kebijakan relokasi ini diputuskan sebagai upaya dari pemerintah untuk menyelaraskan ketidakseimbangan dari jumlah madrasah negeri, baik antar lokasi provinsi maupun antar tingkatan jenjang, sebagai dampak dari akibat penegerian madrasah swasta, serta pengalihan fungsi dari beberapa sekolah Islam negeri menjadi madrasah negeri, juga sebagai strategi pemajuan/pengembangan madrasah pada tahun 1967-1978. (lihat sejarah dari perkembangan madrasah, Dirjen

Binbaga Islam Departemen Agama RI, Cet II, Edisi Revisi, Tahun 1999/2000).

Sebelum menggunakan gedung dengan hak milik sendiri di jalan Veteran, Madrasah Lamongan ini pada awal masa perjalanannya masih harus meminjam gedung milik Sekolah Tehnik Negeri (sekarang SLTPN 4 Lamongan) sebagai tempat pembelajaran. Untuk kegiatan proses belajar mengajar tentu saja pelaksanaannya harus menunggu hingga proses KBM di STN selesai, yakni setelah Shalat Duhur. Kemudian seiring dengan berjalannya waktu, dengan kepesatan meningkatnya jumlah murid dan terbatasnya gedung belajar yang ada di STN, maka tepat pada tahun kedua didekat STN, pelaksanaan kegiatan pendidikan juga menempati gedung Kantor Departemen Agama Kabupaten Lamongan.

Baru tepat pada tahun 1984/1985 setelah menerima proyek pembangunan 1 gedung dengan 3 lokal tempat belajar, 1 ruang administrasi dan ruang guru serta 1 ruang kepala Madrasah, proses pembelajaran bisa terlaksana dengan menempati gedung sendiri areal tanah seluas 3.096 M2, itupun baru terdiri dari 3 kelas, sementara untuk 2 kelas lainnya masih menggunakan gedung Kandepag Kab. Lamongan, dan baru pada tahun 1985, keseluruhan kegiatan belajar dapat dilakukan di gedung dengan hak milik sendiri tepatnya di Jl. Veteran. Sejak

direlokasi ke Lamongan dari tahun 1979 kemudian resmi menjadi MA Negeri 1 Lamongan tahun 1980 sampai dengan tahun 2022 sudah banyak mengalami beberapa pergantian kepala MA Negeri 1 Lamongan. Dilihat secara sistematis dan kronologisnya, perjalanan sejarah kepemimpinan kepala MA Negeri 1 Lamongan sebagai berikut:

- 1) Drs. Rusjdi (yang saat itu Kasi Pergurais Kandepag Kab. Lamongan) sebagai PLH Kepala Madrasah tahun 1979-1980
- 2) Drs. Suwarno tahun 1980-1989
- 3) Drs. Busiri dari tahun 1989-1993
- 4) H. Endro soeprapto, BA. tahun 1993-1999
- 5) Drs. H. Imam Ahmad M.Si. tahun 1999-April 2005
- 6) Drs. H. Abd. Mu'thi, SH. M.Pd. April 2005-Oktober 2008.
- 7) Drs. H. Supandi, M.Pd. Nopember 2008-Desember 2009
- 8) Drs. H. M. syamsuri, M.Pd. Maret 2009-2012
- 9) Drs. Akhmad Najikh, M.Ag. tahun 2012-2021
- 10) Nur Endah Mahmudah, S.Ag, M.Pd.I tahun 2021-sampai saat ini ¹⁶

¹⁶ Sumber diambil dari wawancara dengan Kepala Tata Usaha MAN 1 Lamongan

Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan memiliki komitmen dengan melakukan peningkatan pada sistem manajemen mutu secara terus menerus guna memberikan kepuasan pada pelanggan pendidikan, salah satunya yaitu dengan melalui survei kepuasan pelanggan. Sehingga dengan adanya kegiatan tersebut pengembangan tenaga pendidik di MAN 1 Lamongan dapat mempertahankan persaingannya dengan sekolah-sekolah lain.

b. Visi dan Misi MA Negeri 1 Lamongan

1) Visi Madrasah :

“Terwujudnya Madrasah Digital yang Unggul, Berkarakter, Terampil, dan Berbudaya Lingkungan”

2) Misi Madrasah :

- a) Melakukan penguatan infra struktur menuju Madrasah Digital
- b) Melakukan layanan madrasah berbasis Informasi Teknologi (IT)
- c) Meningkatkan kredibilitas dan akuntabilitas kinerja madrasah
- d) Memenuhi kebutuhan sarana prasarana Madrasah sesuai Standart Nasional Pendidikan dan Standart Nasional Indonesia Informasi Teknologi (SNI)
- e) Memelihara dan Merawat Sarana dan Prasarana Madrasah

- f) Meningkatkan kelancaran informasi dan komunikasi baik internal maupun eksternal
- g) Melakukan pengembangan kurikulum sesuai dengan kekhasan Satuan Pendidikan
- h) Menyelenggarakan kegiatan pembelajaran yang aktif, kreatif, efektif, inovatif, menyenangkan, dan berbasis Informasi Teknologi (IT).
- i) Memfasilitasi peserta didik, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan untuk berprestasi.
- j) Menyiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dan kompetitif
- k) Membiasakan warga madrasah untuk memiliki kedalaman spiritual dan keagungan akhlak
- l) Menyelenggarakan program keterampilan yang sesuai kebutuhan peserta didik dan masyarakat
- m) Membiasakan warga madrasah untuk peduli lingkungan.¹⁷

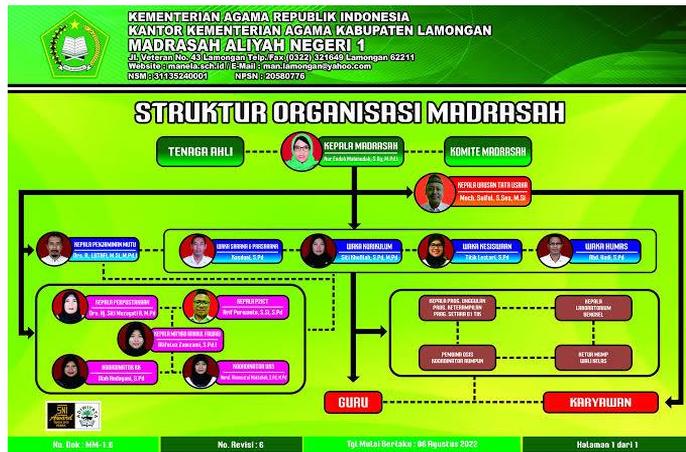
c. Identitas Satuan Pendidikan

- 1) Nama Madrasah : MAN 1 Lamongan (KMA RI No. 673 Th. 2016)
- 2) NSM/NPSM : 13113524001/20580776
- 3) Status Akreditasi : A
- 4) Alamat Madrasah : Jl. Veteran 43 Lamongan

¹⁷ Dokumentasi Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

- 5) Tahun Berdiri : 1980
- 6) Izin Operasional : Nomor 27 Tahun 1980
- 7) Kepala Madrasah : Endah Mahmudah, S.Ag, M.Pd.I
- 8) Jumlah Peminatan yang Dimiliki : Peminatan Keagamaan, Peminatan Bahasa dan Budaya, Peminatan Matematika Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA), dan Peminatan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS).¹⁸

d. Struktur Organisasi



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi MAN 1 Lamongan

e. Keadaan Guru dan Siswa

1) Keadaan Guru :

Data pendidik dan tenaga kependidikan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Lamongan pada tahun 2021/2022, tenaga pendidik ASN/Guru tetap

¹⁸ Dokumentasi Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

pada jenjang pendidikan S1 berjumlah 33 dan lebih dari S1 38 total 71 guru tetap. Guru Non ASN/Guru tidak tetap di jenjang pendidikan S1 berjumlah 21 dan lebih dari S1 berjumlah 5, jadi total 26 guru tidak tetap. Total dari keseluruhan tenaga pendidik berjumlah 97 pendidik. Rasio tenaga pendidik dibandingkan jumlah siswa, saat ini sudah termasuk mencukupi 1 : 12 (1 orang guru: 12 peserta didik). Tenaga kependidikan pegawai tetap/ASN di jenjang pendidikan S1 berjumlah 3 dan yang lebih dari S1 berjumlah 1, jadi total 4 pegawai tetap. Pegawai tidak tetap/Non ASN kurang dari pendidikan S1 berjumlah 8, S1 ada 16 orang, dan yang lebih tinggi dari S1 tidak ada, jadi total 24 pegawai tidak tetap. Total dari semua tenaga kependidikan adalah 28 pegawai. Tenaga kebersihan sekolah pada jenjang pendidikan kurang dari S1 ada 10 orang dan tenaga keamanan sekolah ada 3 orang.¹⁹

2) Keadaan Siswa :

Data peserta didik diMA Negeri 1 Lamongan Tahun Pelajaran 2021/2022 yang terdiri dari jurusan : Matematika Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA), Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS), Bahasa (IBB) dan Keagamaan (IIK). Jumlah dari total keseluruhan

¹⁹ Dokumentasi Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

peserta didik di Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan Tahun Pelajaran 2021/2022 adalah 1.239 siswa, yang terdiri dari kelas X sampai kelas XII. Jumlah tersebut jika dijelaskan secara lebih detail sebagai berikut, peserta didik dengan latar belakang pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) berjumlah (45,92%) 166 siswa dan 403 siswi dengan jumlah keseluruhan 569 peserta didik, sedangkan dari Madrasah Tsanawiyah (MTS) (54,08%) dari 224 siswa dan 446 siswi dengan jumlah keseluruhan 670 peserta didik.²⁰

f. Sarana dan Prasarana di MA Negeri 1 Lamongan

Tersedianya sarana dan prasarana fisik seperti ruang pembelajaran, gedung sekolah serta gedung-gedung lainnya sebagai penunjang kebutuhan belajar seperti laboratorium, perpustakaan, asrama, aula, masjid, kantin, semuanya telah dipenuhi oleh organisasi pendidikan dan ukurannya juga sudah sesuai dengan Standart Nasional Pendidikan bahkan lebih, dengan adanya pertimbangan dari segi aspek keselamatan dan juga kesehatan para penggunanya. Terdapat 38 ruang kelas guna menunjang kegiatan belajar mengajar, ruang perpustakaan yang berjumlah satu ruangan, ada juga ruang Unit Kesehatan Siswa (UKS) yang berjumlah satu ruangan, ruang kepala

²⁰ Dokumentasi Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

madrasah berjumlah satu ruangan, ruang guru ada 1 ruangan, kamar mandi/WC siswa berjumlah 32ruang, kamar mandi guru/WC guru berjumlah dua, juga gudang penyimpanan barang tersedia satu, masjid ada satu, ruang laboratorium komputer ada empat , ruang laboratorium ada lima ruangan, ruang bengkel berjumlah tiga, ruang tata busana ada dua ruangan, ma'had laki-laki dan perempuan masing-masing ada satu gedung, dan aula juga berjumlah satu. Jadi total dari keseluruhan ruang yang ada di Madrasah berjumlah 84 ruangan di MA Negeri 1 Lamongan.²¹

Tabel 4. 1 Sarana dan Prasarana di MA Negeri 1 Lamongan

Nama Bangunan/ Ruang	Jumlah	Nama Bangunan/ Ruang	Jumlah
Pos Keamanan	1	Laboratorium Biologi	1
Ruang Koprasi	1	Laboratorium Kewirausahaan	1
Ruang Kelas	39	Bengkel Tata Usaha	1
Ruang Pimpinan	2	Bengkel Elektronika	1
Ruang Tata Usaha	1	Bengkel Mebelair	1
Ruang Guru	1	Ruang Olah Raga	1
Ruang Aula	2	Ruang Band	1
Ruang Komite	1	Ruang Adiwiyata	1
Ruang UKS	1	Ruang Prodistik	1
Perpustakaan	1	Ruang Konseling	1

²¹ Dokumentasi Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

Ruang Data & ICT	2	Ruang OSIS	3
Studio Mini	1	Masjid	1
Laboratorium Bahasa	1	Asrama	2
Laboratorium IPS	1	Kantin	1
Laboratorium Komputer	4	Toilet	34
Laboratorium Fisika	1	Parkiran	2
Laboratorium Kimia	1	Gudang	3

2. Deskripsi Khusus Hasil Penelitian

- a. Analisis *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), dan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pelanggan Pendidikan di MA Negeri 1 Lamongan (study kasus layanan).

Setiap sekolah memiliki berbagai kriteria tersendiri terhadap indeks kepuasan pelanggan pendidikan dalam hal layanan, seperti halnya di MA Negeri 1 Lamongan ini, sebelum adanya penelitian ini, pada awal tahun 2022, sekolah melakukan survei kepuasan pelanggan, dimana yang menjadi responden disini yaitu tenaga pendidik/guru dan peserta didik/murid, dimana dalam survei tersebut mencakup :

- 1) Grafik responden

Tabel 4. 2 Grafik Respoden

Tenaga Pendidik/Kependidikan	83
Kelas X (2021/2022)	166

Kelas X1 (2021/2022)	153
----------------------	-----

2) Grafik kepuasan bekerja/sekolah

Tabel 4. 3 Grafik kepuasan bekerja/sekolah

Tenaga Pendidik/Kependidikan		Peserta Didik	
Sangat puas	69%	Sangat puas	49%
Puas	25%	Puas	45%
Kurang puas	4%	Kurang puas	4%
Tidak puas	2%	Tidak puas	2%

3) Grafik penerapan SMM (social media marketing)

Madrasah

Tenaga Pendidik/Kependidikan :

Sangat puas : 24%, Puas : 63%, Kurang puas : 4% dan Tidak puas : 2%.²²

4) Grafik penghargaan dan imbalan

Tenaga Pendidik/Kependidikan :

Sangat puas : 34%, Puas : 58%, Kurang puas : 6% dan Tidak puas : 2%.²³

²² Dokumentasi Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

²³ Dokumentasi Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

5) Grafik kepuasan layanan

Tabel 4. 4 Grafik Layanan Kepuasan

Tenaga Pendidik/Kependidikan		Peserta Didik	
Sangat puas	32%	Sangat puas	25%
Puas	58%	Puas	58%
Kurang puas	8%	Kurang puas	13%
Tidak puas	2%	Tidak puas	4%

6) Grafik keramahan dalam memberikan layanan

Tabel 4. 5 Grafik Keramahan dalam Memberikan Layanan

Tenaga Pendidik/Kependidikan		Peserta Didik	
Sangat ramah	22%	Sangat ramah	25%
Ramah	64%	Ramah	62%
Kurang ramah	11%	Kurang ramah	9%
Tidak ramah	3%	Tidak ramah	4%

7) Grafik Kebersihan Lingkungan

Tabel 4. 6 Grafik Kebersihan Lingkungan

Tenaga Pendidik/Kependidikan		Peserta Didik	
Sangat bersih	13%	Sangat bersih	14%
Bersih	59%	Bersih	52%
Kurang bersih	24%	Kurang bersih	27%
Tidak bersih	4%	Tidak bersih	7%

Dari data kepuasan pelanggan pendidikan diatas dapat diketahui keseluruhan dari indeks kepuasan pelanggan yaitu :

- Sangat puas, sangat ramah, sangat bersih (46%).
- Puas ramah bersih (41%).
- Kurang puas, kurang ramah, kurang bersih (10%).
- Tidak puas, tidak ramah, tidak bersih (3%).²⁴

Terlepas dari hasil indeks kepuasan pelanggan yang mencakup dari beberapa aspek dan juga responden, penelitian ini berfokus terhadap analisis *tangibles*, *reliability* dan *assurance* terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di MA Negeri 1 Lamongan dalam hal layanan, yang berrespondenkan : Kepala Sekolah, Wali Murid, dan siswa. Untuk mengetahui pengaruh dari faktor *Tangibles*, *Reliability* dan *assurance* terhadap kepuasan pelanggan Pendidikan di MA Negeri 1 Lamongan, maka peneliti melakukan observasi di Madrasah terlebih dahulu untuk mengumpulkan data pendukung serta melakukan dokumentasi terkait fasilitas layanan yang dapat ditemukan secara fisik. Selain melakukan observasi lapangan, peneliti juga

²⁴ Dokumentasi Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

mengumpulkan data melalui wawancara, dimana wawancara yang dilakukan memerlukan 4 responden dengan alasan yang berbeda, diantaranya :

- a) Responden Wali murid : untuk menggali seberapa puas pelanggan terhadap faktor layanan yang ada di Madrasah, maka Wali murid menjadi sasaran wawancara utama peneliti guna mendapatkan data faktual.
- b) Siswa : selain Wali murid, siswa juga salah satu yang merasakan layanan yang diberikan Madrasah secara langsung, maka sangat diperlukan data siswa guna menggali hasil penelitian.
- c) Kepala Madrasah : disini Kepala Madrasah merupakan penyedia layanan dan juga pelanggan secara bersamaan, data yang akan peneliti gali selain tanggapan pengaruh faktor *Tangibles*, *Reliability* dan *assurance*, juga tentang penunjang kebenaran apakah data yang di dapat dari Wali murid dan siswa selaras dengan yang terjadi di Madrasah

1) *Tangibles* (bukti fisik)

Pertama faktor *tangibles* (Bukti fisik), bukti fisik yang dikmaksud merupakan keseluruhan suatu ruang dan bangun yang ada pada Madrasah , sehingga tidak dapat dipungkiri jika *tangibles* menjadi salah satu titik timbang para pelanggan konsumen dalam menentukan Madrasah

dengan kualitas terbaik, bukti fisik yang tertera disini mencakup beberapa aspek/indikator diantaranya : ruang gedung dan seluruh bangunan Madrasah, alat dan media penunjang kegiatan belajar, serta sarana dan prasarana Madrasah. Baik tidaknya suatu sekolah dalam segi kualitas dapat dengan mudah dilihat faktor *tangibles* yang merupakan faktor nyata yang dapat dilihat secara umum.

Menurut hasil observasi peneliti, bukti fisik gedung dan bangunan serta alat media yang ada di MAN 1 Lamongan, dalam hal bangunan sudah sangat terpenuhi, sesuai standart dan dapat bersaing dengan sekolah lain, mulai dari aula, ruang kelas, masjid, ruang TU, ruang guru, ruang Kepala Madrasah, kantin, asrama putra dan asrama putri, kamar mandi, laboratorium serta gudang semua sudah tercukupi, namun peneliti masih menemukan adanya dinding bangunan yang memiliki coretan-coretan, dan untuk ketersediaan alat dan media, di MAN 1 Lamongan sudah termasuk lengkap, dan pemeliharaannya sangat bagus, kesusruhan bangunan dan ruang kelas juga alat dan media telah memenuhi standart yang ditetapkan oleh pemerintah dan juga Standart Nasional Pendidikan (SNP), dan juga peneliti menemukan bangunan-bangunan yang memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan sekolah SLTA lainnya, seperti, Mahad putra dan mahad putri, BANK

dalam sekolah yang dapat mempermudah proses transaksi siswa dalam berbagai pembayaran, aula yang megah dan memiliki bangunan sendiri, serta kantin ampung yang luas dan higienis.²⁵

Terkait dengan kesesuaian gedung dan bangunan Madrasah terhadap standar yang telah ditetapkan dan juga kelengkapan serta pemeliharaan alat media, hal itu seperti yang disampaikan oleh Ibu Nur Endah Mahmudah S.Ag, M.Pd.I , selaku Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan yaitu :

”Sesuai, sesuainya disini dalam arti kita membangun dan *building* ini sesuai dengan standar bangunan dan ruangan yang telah diatur oleh pemerintah atau SNPnya, baik dalam ukuran ruangnya dan lain sebagainya, dan kita berusaha semaksimal mungkin agar dapat memenuhi visi dan misi, karena kita sudah di era digital, jadi kita juga menyediakan seluruh alat dan media yang dibutuhkan , seperti LCD, proyektor dan penunjang kebutuhan belajar lainnya”.²⁶

Pernyataan Ibu Kepala Madrasah tentang ruang dan gedung serta alat media belajar juga di dukung oleh Ibu Umrotun, selaku Wali Murid siswi Kelas 1 MA Negeri 1 Lamongan yaitu :

“Ruangnya besar, gedungnya juga bagus, banyak, lengkap, seperti yang saya harapkan pada saat melihat dari luar, dari dalam pun semakin bagus, semoga dapat memberi kenyamanan pada anak saya, mungkin

²⁵ Hasil Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

²⁶ Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah, 22 November 2022, jam 13.30 – 14.20 di MA Negeri 1 Lamongan

kekurangannya terletak pada penataan ruang kelas, seperti tetangga saya anaknya kelas IPS, namun ternyata kelasnya misah sendiri, jadi susah katanya kalau mau belajar bersama antar anak IPS ”.²⁷

Pernyataan tersebut juga didukung oleh Faviano Bintang, selaku siswa MA Negeri 1 Lamongan yaitu :

“Menurut saya kondisi gedung dan ruang sudah bagus dan memberi kenyamanan, mungkin minusnya hanya terdapat pada noda di dinding, itupun datang dari kami sendiri, dan untuk alat medianya sudah bagus, ada juga yang rusak namun sudah langsung diperbaiki”²⁸

Ada juga pendapat tersendiri dari Farah dita artika, selaku siswa MAN 1 Lamongan, yaitu :

“ Gedung sendiri sudah bagus dan saya nyaman, untuk kelengkapan ruangnya sudah lengkap, jujur saya sangat suka dengan tersedianya semua ruangan seperti BK, UKS dan lainnya, mungkin kurangnya ada di penempatan untuk ekstrakurikuler, karena masih ada yang belum disediakan dan juga ada yang masih di campur untuk alat media belajar sejauh ini termasuk lengkap, namun banyak yang kurang untuk hal-hal kecil, seperti penggaris untuk papan tulis, alat belajar juga pernah ada yang rusak, namun sudah langsung mendapatkan perbaikan.”²⁹

Dalam building, selain pencukupan jumlah kelas dan sebagainya, ruang penunjang belajar lapangan juga sangat diperlukan, seperti adanya lab maupun ruang

²⁷ Hasil Wawancara dengan Wali Murid, 25 November 2022, jam 10.30 – 11.00 di rumah

²⁸ Hasil Wawancara dengan Siswa, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di MA Negeri 1 Lamongan

²⁹ Hasil Wawancara dengan Siswa, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di MA Negeri 1 Lamongan

ekstrakurikuler, MAN 1 Lamongan memiliki berbagai fasilitas ruang yang unggul, diantaranya, UKS, kantin bersih dan higienis, bank syariah madinah, dan juga perpustakaan.³⁰



Gambar 4. 2 Kantin Sekolah MAN 1 Lamongan

Kantin yang ada di MAN 1 Lamongan berada pada bagian paling belakang Madrasah, berada di atas kolam ikan, oleh karena itu kantin ini memiliki nama kantin apung, selain letaknya yang unik, kantin MAN 1 Lamongan merupakan kantin yang higienis dan bersih, dimana pengadaan lomba kebersihan kantin antar penjual yang ada di kantin diadakan bersamaan dengan pengadaan lomba kebersihan kelas.³¹

³⁰ Hasil Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

³¹ Hasil Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan



Gambar 4. 3 BANK Madinah di MAN 1 Lamongan
MAN 1 Lamongan bekerja sama dengan bank madinah, keunggulan yang ada disini yaitu siswa MAN 1 Lamongan dapat melakukan pembayaran seperti SPP dan lain-lain di dalam Madrasah, proses dan pelayanan yang diberikan juga sangat bagus dan ramah seperti standar bank pada umumnya, dan untuk orang tua siswa yang ingin melakukan pembayaran juga dapat dilakukan diluar Madrasah, tepatnya pada pusat bank madinah di Lamongan.³²

³² Hasil Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan



Gambar 4. 4 Ruangan UKS MAN 1 Lamongan

Usaha Kesehatan Sekolah (UKS) yang ada di MAN 1 Lamongan sangat memenuhi standar yang ada, baik dalam pemenuhan sarana dan juga pembinaan yang terjadi UKS MAN 1 Lamongan, juga untuk meningkatkan pengetahuan serta pengalaman, UKS MAN 1 Lamongan pernah menggelar acara tahunan berupa diklat kader UKS, diklat ini dilakukan di Surabaya untuk berguru dan menimba ilmu langsung dari pelopor UKS Nasional, Drs. Susanto yang terkenal dengan panggilan Eyang Santo.³³

³³ Hasil Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan



Gambar 4. 5 Ekstrakurikuler UKS di MAN 1 Lamongan

Selain bukti fisik seperti bangunan dan alat media belajar, faktor tangibles juga mencakup sarana dan prasarana pada bidang ekstrakurikuler, dimana bagian ini sangatlah penting jikalau salah satu sarana dan prasarana ekskul kurang atau belum terpenuhi, hal ini akan sangat memberi dampak dan respon negatif bagi siswa.

Ibu Nur Endah Mahmudah S.Ag, M.Pd.I , selaku Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan pada sesi wawancara mengatakan :

“untuk sarana dan prasarana ekstra, kita sudah punya RKTM, dimana kita berjalan itu sudah sesuai program dan terencana, baik dalam sisi pemenuhan maupun pemeliharaan alat ekskul, lalu untuk kontrol kondisi, kita ada sistim, contoh ada barang yang rusak, kita lapor, lalu

pengajuan, dan akan ditindaklanjuti dengan pembenahan atau perbaikan”.³⁴

Hal ini juga selaras dengan yang dikatakan oleh Meifando Putra Dwi, selaku siswa MAN 1 Lamongan yang secara langsung menerima layanan dari sarana prasarana ekstrakurikuler, yaitu :

“kondisi kelengkapan sarpras ekskul sudah baik, dan juga banyak sehingga dapat membantu saat dilaksanakannya kegiatan ekstra, pemeliharaannya juga baik, itu dapat dilihat dari sarprasnya banyak yang masih layak.”³⁵

Ada juga pendapat tersendiri dari Farah dita artika, selaku siswa MAN 1 Lamongan, yaitu :

“sarpras ekstrakurikuler baik, namun ada juga yang sudah rusak, tetapi sudah di laporkan pada pembina yang bersangkutan, dan semoga segera mendapat perbaikan. Namun untuk kelengkapannya masih ada yang kurang sejauh ini”³⁶

Dari beberapa pernyataan baik dari responden Ibu Kepala Sekolah, wali murid dan siswa diatas, dapat di lihat bahwa faktor tangibles yang mencakup, gedung dan bangunan dalam memberi kenyamanan dan kelayakan tempat belajar, kelengkapan dan pemeliharaan alat dan media penunjang belajaran, serta kelengkapan dan pemeliharaan sarana dan prasarana ekstrakurikuler di MA

³⁴ Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah, 22 November 2022, jam 13.30 – 14.20 di MA Negeri 1 Lamongan

³⁵ Hasil Wawancara dengan Siswa, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di MA Negeri 1 Lamongan

³⁶ Hasil Wawancara dengan Siswa, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di MA Negeri 1 Lamongan

Negeri 1 Lamongan sudah sesuai dengan standart yang ada juga memberi kenyamanan dan kelengkapan serta pemeliharannya sanagat dijaga dan diperhatikan.

2) **Reliability (kehandalan)**

Kedua, faktor *reliability* (Kehandalan), dimana yang tercakup pada faktor *reliability* adalah disiplin dan penanaman karakter pada siswa, penyaluran bakat dan minat siswa, dan juga tanggap respon, yaitu upaya Madrasah dalam menghadapi problem siswa yang dikeluhkan. Disiplin dan penanaman karakter merupakan suatu hal yang penting bagi para siswa, karena etnisnya siswa belajar di sekolah yang berlabelkan Madrasah tidak hanya belajar tentang mata pelajaran umum, namun juga akan ada himbauan dan bimbingan tentang kedisiplinan dan juga penanaman karakter, menurut hasil observasi peneliti, kedisiplinan serta penanaman karakter yang ada pada jiwa siswa siswi MAN 1 Lamongan sangat terdidik, dimana hal ini peneliti ketahui melalui pengamatan kegiatan, interaksi dan aktivitas siswa di madrasah, juga terdapat poin-poin tersendiri dan juga hukuman poin bagi siswa yang melanggar, hal ini juga sudah diatur dalam SK Kepala MAN 1 Lamongan NOMOR : 021.2 Tahun 2022 “Tentang penyempurnaan surat keputusan Kepala MAN 1 Lamongan NO. 60a Tahun 2021 tentang

penguatan karakter religius di Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan³⁷



Gambar 4. 6 SK Kepala MAN 1 Lamongan

Ini juga selaras dengan pernyataan Ibu Nur Endah Mahmudah S.Ag, M.Pd.I , selaku Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan yaitu :

³⁷ Dokumentasi Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

“Kedisiplinan itu salah satu yang sebisa mungkin kami terapkan di Madrasah, jadi itu seperti hal yang wajib kita ajarkan kepada para siswa MAN 1 Lamongan, selain kedisiplinan, penanaman karakter juga akan dibina melalui tindakan sehari-hari di Madrasah maupun saat pembelajaran berlangsung, itu sebenarnya kan suatu tindakan pengajaran yang terjadi secara langsung dan tidak langsung, tapi hakikat kami disini sebagai guru, jadi kita akan membimbing murid menjadi lebih baik baik dalam hal apapun”.³⁸

Ungkapan dari Ibu Kepala Madrasah juga di dukung Ibu Umrotun, selaku Wali Murid siswi Kelas 1 MA Negeri 1 Lamongan yaitu :

“ penanaman disiplin karakter sangat penting menurut saya, itu juga berpengaruh pada prilaku anak saat dirumah, baik dalam hal prilaku maupun sopan santun”.³⁹

Hal yang selaras juga di ungkapkan oleh Meifando Putra Dwi, selaku siswa MAN 1 Lamongan yaitu :

“ saya setuju dengan program tersebut, selain berdampak pada diri, kita juga menerapkannya pada keseharian baik dirumah maupun di masyarakat, namun masih sering terjadinya siswa yang melanggar aturan, seperti rambut panjang, datang terlambat, dan juga berpacaran, sehingga hal tersebut menurut saya masih bisa diatasi dengan memaksimalkan kedisiplinan dari Madrasah”⁴⁰

Farah dita artika, selaku siswi MAN 1 Lamongan juga turut mengungkapkan pendapat yang berbeda yaitu :

³⁸ Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah, 22 November 2022, jam 13.30 – 14.20 di MA Negeri 1 Lamongan

³⁹ Hasil Wawancara dengan Wali Murid, 25 November 2022, jam 10.30 – 11.00 di rumah

⁴⁰ Hasil Wawancara dengan Siswa, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di MA Negeri 1 Lamongan

“ program dari sekolah telah terlaksana melalui bimbingan dan himbauan guru-guru, namun terkadang semua bergantung pada siswa mau menerapkannya atau tidak, banyak sebenarnya yang masih tidak disiplin, namun guru juga ada yang lebih memilih mengingatkan sekali, lalu terabaikan”⁴¹

Dari semua kesimpulan wawancara diatas, dapat kita rangkum bahwa penanaman karakter serta kedisiplinan sangat diterapkan di Madrasah, dan hal itu juga mendapat dukungan penuh dari wali murid dan juga siswa, selain penanaman karakter dan disiplin, penyaluran bakat dan minat juga tak lepas dari cakupan faktor *reliability*, dimana yang akan diteliti disini yaitu apakah penyaluran bakat sudah sesuai dengan minat siswa, dan terpenuhi. Pertanyaan tersebut akan ditanyakan pada walimurid dan siswa yang akan juga dikuatkan dengan tanggapan Ibu Kepala Madrasah.

Menurut hasil observasi peneliti, dengan keterbatasan waktu peneliti menemukan bahwa penyaluran bakat dan minat di madrasah bersifat menyeluruh, dalam konteks ini peneliti menemukan 2 hal, proses perekutan siswa sesuai dengan minatnya, dan juga proses pembimbingan dan penyaluran bakat siswa. Proses perekutan siswa yang sesuai dengan bakat dan minatnya dilakuka dengan diadakannya pertunjukan tiap ekstrakurikuler yang

⁴¹ Hasil Wawancara dengan Siswa, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di MA Negeri 1 Lamongan

diselenggarakan pada masa orientasi siswa, sehingga siswa baru yang melihatnya dapat memilih dan mengetahui dengan cermat ekstrakurikuler apa yang tepat untuk wadah bagi bakat dan minatnya, dan juga 4 ekstrakurikuler unggulan tambahan (Prodistik, elektro, tata busana dan keterampilan desain interior, eksterior dan furniture).⁴²



Gambar 4. 7 Ekstrakurikuler PASKIBRAKA

seperti halnya pertunjukan seni dari PASKIBRA pada saat digelarnya acara PESONA 2022 MAN 1 Lamongan (pekan seni olahraga sastra dan bahasa) yang juga di tonton dan dihadiri oleh siswa siswi baru, selain PASKIBRA, ekstrakurikuler lainnya juga tidak kalah dalam hal menunjukkan skill dalam bidangnya, seperti

⁴² Hasil Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

drumb band, Palmeraman, mapala, futsal dan ekstrakurikuler lainnya.⁴³



Gambar 4. 8 Pertunjukan Ekstrakurikuler

Proses pembimbingan dan juga penyaluran bakat dan minat siswa dilakukan dalam kegiatan ekstrakurikuler, yang dimana jika ada perlombaan atau pentas, maka bakat siswa yang sudah diasah dalam kegiatan ekstra akan dapat disalurkan dengan maksimal. Disamping itu Madrasah juga menyediakan banyak pilihan ekstrakurikuler guna menunjang bakat dan minat yang sesuai dengan keinginan siswa, diketahui sebanyak 22 ekstrakurikuler yang disediakan Madrasah untuk siswa.⁴⁴

⁴³ Hasil Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

⁴⁴ Hasil Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

Tabel 4. 7 Jadwal Ekstrakurikuler di MAN 1 Lamongan

No	Jenis Ekskul	Sasaran	Waktu
1	Pramuka	Kelas X	Rutin setiap hari jumat (15.30-17.00)
2	Qiro'ah/ MTQ	Kelas X, XI	Setiap hari sabtu setelah pembelajaran
3	Patroli keamanan sekolah (PKS)	Kelas X, XI	-
4	PASKIBRA	Kelas X, XI	Rabu (15.30-17.00) Sabtu (12.30-15.00)
5	Pecinta alam (PALA)	Kelas X, XI	Senin (15.30-17.00) Sabtu (13.00-15.00)
6	PMR	Kelas X, XI	Senin (15.30-17.00) Sabtu (13.00-15.00)
7	Music band	Kelas X, XI	-
8	Rebana /Banjari	Kelas X, XI	-
9	Futsal	Kelas X, XI	Rabu dan jumat (15.30-17.00)
10	Volli	Kelas X, XI	Selasa dan kamis (15.30-17.00)
11	Basket	Kelas X, XI	Selasa dan kamis (15.30-17.00)
12	Bulu tangkis	Kelas X, XI	Selasa (15.30-17.00) Sabtu (12.30-

			14.00)
13	Atletik	Kelas X, XI	Minggu (06.00-08.00)
14	Tenis meja	Kelas X, XI	Rabu (15.30-17.00) Sabtu (12.30-14.00)
15	Drumb band	Kelas X, XI	-
16	Jurnalistik	-	-
17	Teater	Kelas X, XI	-
18	Robotika	Kelas X, XI	-
19	Kaligrafi	Kelas X, XI	Senin, ba'da ashar
20	Kewirausahaan	Kelas X, XI	Sabtu (12.30-14.30)
21	Olimpiade	Kelas X, XI	Sabtu (12.30-14.30)
22	KIR		Sabtu (12.30-14.30)

Untuk penyaluran bakat dan minat siswa, Ibu Nur Endah Mahmudah S.Ag, M.Pd.I , selaku Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan memberikan tanggapannya yaitu :

“ Di Madrasah sini, keseluruhan program ekstrakurikuler tidak memaksa dalam penghimbauannya, jadi ya untuk mencari penyaluran bakat dan minat siswa, siswa dapat mencari sendiri mana bidang yang dimintinya tanpa ada paksaan sedikitpun, dan untuk pemwadahannya, Madrasah menyediakan banyak sekali tumpangan bakat atau ekskul yang dapat dipilih oleh siswa, dan juga untuk pembinaanya, dalam satu ekskul

kita ada yang namanya pembimbing, baik itu dari luar Madrasah maupun dalam madrasah seperti kakak kelas dan lain-lain”⁴⁵

Hal ini juga selaras dengan yang diungkapkan oleh bapak dul, selaku wali murid siswa MA Negeri 1 Lamongan yaitu :

“ Kalau menurut saya sudah sesuai, contoh saja anak saya, dia punya keinginan untuk mendalami PBB dan juga Pramuka, dan sekolah memfasilitasinya, anak saya juga dapat mengikuti keduanya yaitu ekstrakurikuler Paskibra dan juga Pramuka, namun masih ada kejadian seperti kedua ekstrakurikuler tersebut terjadi secara bersamaan, ntah itu saat ada kumpulan rapat atau lainnya”⁴⁶



Gambar 4. 9 Penyaluran Bakat Melalui Ekstrakurikuler PASKIBRAKA

Ibu Umrotun, selaku Wali Murid siswi Kelas 1 MA Negeri 1 Lamongan juga memberi tanggapan yaitu :

⁴⁵ Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah, 22 November 2022, jam 13.30 – 14.20 di MA Negeri 1 Lamongan

⁴⁶ Hasil Wawancara dengan Wali Murid, 25 November 2022, jam 10.30 – 11.00 di rumah

“ Menurut saya sudah sesuai, dan sepertinya juga tidak ada paksaan, Madrasah juga sangat memfasilitasi kebutuhan baik dalam hal penyaluran bakat maupun hal lainnya, anak saya juga sangat antusias terhadap ekstra yang didalamnya.”⁴⁷

Hal ini selaras dengan yang diungkapkan Farah dita artika, selaku siswi MAN 1 Lamongan yaitu :

“ Untuk upaya sekolah dalam hal ini cukup baik, namun lagi-lagi kesadaran siswa untuk mengikutinya masih kurang, jadi kesan dalam memanfaatkan fasilitas yang diberikan Madrasah masih kurang”⁴⁸

Hal yang berbeda juga diungkapkan Meifando Putra Dwi, selaku siswa MAN 1 Lamongan yaitu :

“ Cukup baik menurut saya, soalnya hampir semua dapat ikut serta tanpa ada paksaan, dan memang banyak yang masih kurang, namun pihak Madrasah sepertinya sedang mengusahakannya, tapi selebihnya sangat baik “⁴⁹

Dari banyak pendapat dan tanggapan yang tertera diatas, kita dapat melihat bahwa Madrasah sudah menyediakan sarana dalam penyaluran bakat dan minat serta pembinaan yang ada didalamnya, sedikit kesenjangan yang terjadi disini yaitu, problem siswa yang enggan mengikuti atau menyalurkan bakat mereka pada ekstrakurikuler yang mereka minati. Ada juga program

⁴⁷ Hasil Wawancara dengan Wali Murid, 25 November 2022, jam 10.30 – 11.00 di rumah

⁴⁸ Hasil Wawancara dengan Siswa, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di MA Negeri 1 Lamongan

⁴⁹ Hasil Wawancara dengan Siswa, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di MA Negeri 1 Lamongan

keterampilan yang diselenggarakan oleh MAN 1 Lamongan yang tidak terdaftar dalam panduan akademik seperti tata busana, keterampilan desain interior, eksterior dan furniture serta keterampilan elektro.⁵⁰



Gambar 4. 10 Keterampilan Elektro



Gambar 4. 11 Keterampilan Prodistik

Selain penyaluran bakat dan minat, siswa, peneliti juga akan menggali tentang ketanggapan dan respon Madrasah terhadap keluhan atau masalah yang sedang dihadapi siswa, baik itu yang terjadi didalam Madrasah maupun diluar Madrasah, menurut hasil observasi

⁵⁰ Hasil Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

Hal itu juga selaras dengan yang dikatakan oleh Ibu Umrotun, selaku Wali Murid siswi Kelas 1 MA Negeri 1 Lamongan yaitu :

“ Menurut saya, Madrasah cukup tanggap akan hal tersebut, dari 2 anak saya yang sekolah disana, satunya sudah lulus, dan waktu kelas 3 dulu pihak BK sering memberi bimbingan-bimbingan terkait seperti pemilihan PTN, dan lain-lain, sehingga dapat membantu siswa yang masih bingung terkait jenjang setelah MA”⁵²

Lalu ada tanggapan dari bapak dul, selaku wali murid siswa MA Negeri 1 Lamongan yaitu :

“ Tanggap responnya baik mungkin saya kurang tau, tapi pernah saya dengar dari tetangga saya yang anaknya juga sekolah di MAN 1 Lamongan, respon BK sangat antusias, jadi yang saya dengar ada guru pada bidang BK tersebut yang sangat antusias pada problem yang sedang di alami siswa, mungkin bukan hanya bidang BK,sepertinya guru pelajaran sendiri pun bisa membantu jika siswanya sendiri mau berkeluh kesah.”⁵³

Selain pendapat orang tua wali, disini Farah dita artika, selaku siswi MAN 1 Lamongan mengungkapkan bahwa :

“ Upaya Madrasah dalam hal ini sudah bagus, itu dapat dilihat dari kepedulian guru-guru dalam pembelajaran, juga ada BK, juga pak Shohib yang selalu ramah dan murah senyum, mungkin sepele, namun

⁵² Hasil Wawancara dengan Wali Murid, 25 November 2022, jam 10.30 – 11.00 di rumah

⁵³ Hasil Wawancara dengan Wali Murid, 25 November 2022, jam 10.30 – 11.00 di rumah

dengan itu siswa siswi yang sedang punya masalah jadi tidak ragu untuk berkonsultan.”⁵⁴

Hal ini selaras juga dengan ungkapan Meifando Putra Dwi, selaku siswa MAN 1 Lamongan yaitu :

“ Responnya sudah baik, namun terkadang dari pihak Madrasah kurang dalam hal menyikapinya, karena banyak sepertinya dari siswa yang mempunyai masalah namun malu untuk berbagi, kalau boleh saran, mungkin bisa dari guru yang selalu menanyakan hal itu pada setiap selesai jam pelajaran.”⁵⁵

Dari beberapa paparan seperti Ibu Kepala Madrasah dan Wali murid, kita dapat mengetahui bahwasannya Madrasah sudah melakukan upaya dalam menanggapi problem siswa, seperti pendekatan dari guru ke siswa, maupun pemaksimalan fungsi BK, namun dapat kita ambil juga dari pernyataan siswa bahwa disini dengan segala upaya Madrasah, masih dapat ditemukan kelemahan, yaitu pada diri siswa, seperti rasa enggan dan malu, dalam hal ini semoga pihak Madrasah dapat menemukan solusi yang tepat.

Dalam hal faktor *reliability* (kehandalan), dapat disimpulkan dari beberapa tanggapan responden bahwa faktor yang mencakup penanaman karakter dan kedisiplinan, penyaluran bakat dan minat siswa serta

⁵⁴ Hasil Wawancara dengan Siswa, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di MA Negeri 1 Lamongan

⁵⁵ Hasil Wawancara dengan Siswa, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di MA Negeri 1 Lamongan

tanggap respon Madrasah akan problem siswa secara keseluruhan sudah terpenuhi dan sesuai, namun ada beberapa yang memang masih butuh perhatian seperti dalam kepekaan guru terhadap siswa yang malu untuk mengutarakan problem yang dihadapi, dan jugamasih banyaknya siswa yang acuh terhadap penyaluran bakat minat yang seharusnya menjadi tempat guna asah kemampuan siswa.

Selanjutnya ada sub faktor pembimbingan prestasi akademik dan non akademik, menurut hasil observasi peneliti, pembimbingan prestasi ini sangat berguna untuk menunjang dan mengapresiasi bakat dan kemampuan siswa. Menurut peneliti, proses yang terjadi di Madrasah yaitu berupa pelatihan terhadap siswa tertentu atau kelompok dengan bakat akademik maupun non akademik masing-masing yang di persiapkan untuk mengikuti lomba serta kejuaraan yang ada. Menurut hasil observasi peneliti, ada 3 jenis prestasi yang di raih oleh MAN 1 Lamongan, prestasi madrasah, prestasi akademik dan prestasi non akademik. Untuk prestasi madrasah adalah suatu penghargaan yang diraih oleh madrasa dengan berlabelkan sekolah dan bukan individu, disini contoh prestasi yang diraih oleh MAN 1 Lamongan adalah juara 1 stand terbaik tingkat SMA, dan juara 1 konten terbaik tingkat SMA yang diselenggarakan oleh Dinas

Pendidikan Kabupaten Lamongan pada tanggal 29 september dalam rangka “pameran pendidikan” .⁵⁶



Gambar 4. 13 Juara 1 Stand Terbaik Pameran Pendidikan.

Selain itu ada juga prestasi akademik diantaranya seperti rentetan juara peserta didik MAN 1 Lamongan pada olimpiade bahasa arab tingkat kabupaten tahun 2022 dan akan menuju ke tingkat provinsi, diantaranya, juara 1 : Silvia salsa bella kelas XI MIPA, juara 2 : Netty lailatul nahriyah kelas XI MIPA, dan juara 3 : Qurrota a'yun kelas XI IIK.⁵⁷

⁵⁶ Dokumentasi Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

⁵⁷ Dokumentasi Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan



Gambar 4. 14 Prestasi Olimpiade B. Arab Tingkat Kabupaten

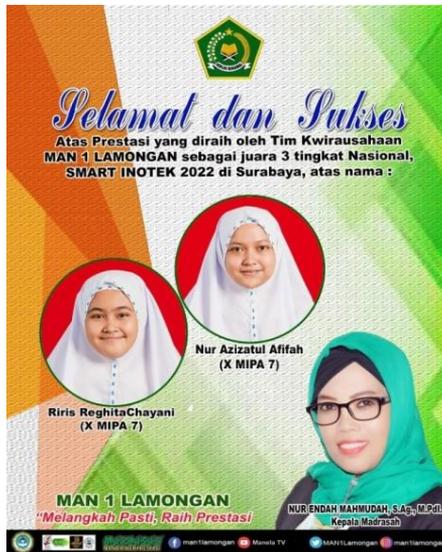
Selain prestasi akademik yang diraih secara berkelompok, adajuga prestasi akademik yang didapat secara individu seperti yang telah diraih oleh siswi MAN 1 Lamongan, Amaliya putri kelas XII MIPA 1 yang dinyatakan lolos seleksi beasiswa LPDP ke University of British Columbia, Kanada pada tahun 2022 ini.⁵⁸

⁵⁸ Dokumentasi Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan



Gambar 4. 15 Lolos seleksi beasiswa LPDP ke University of British Columbia, Kanada pada tahun 2022

Untuk prestasi non akademik, MAN 1 Lamongan pada tahun 2022 sangat banyak menerima prestasi-prestasi, diantaranya seperti prestasi yang diraih oleh tim kewirausahaan MAN 1 Lamongan atas nama Riris reghita cahyani dan Nur azizatul afifah kelas X MIPA 7, sebagai penerima juara 3 tingkat Nasional dalam ajang SMART INOTEK 2022 yang diselenggarakan di Surabaya.



Gambar 4. 16 Kejuaraan Tim Kewirausahaan

Selain itu ada juga prestasi non akademik lainnya yaitu, prestasi lomba karya tulis ilmiah Nasional yang diselenggarakan oleh Institut Teknologi Telkom Surabaya dalam rangka LOYALISM 2022, peserta siswa MAN 1 Lamongan diantaranya, Anggun renata ferra nur akiyah, dan Dita sela pramesta kelas XI MIPA 3, yang berhasil meraih Juara 2.⁵⁹

⁵⁹ Dokumentasi Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan



Gambar 4. 17 Kejuaraan Lomba Karya Tulis Ilmiah

Selain prestasi non akademik yang berhubungan dengan dunia pendidikan, siswa MAN 1 Lamongan juga pernah mendapatkan prestasi pada Kejuaraan yang diluar dunia pendidikan , yaitu Syahru akbar rosyid kelas XI MIPA 3, yang mendapatkan juara 2 pada olahraga cabang atlet ESPORT mobile legends bang bang se Karisedenan Bojonegoro, Tuban dan Lamongan.⁶⁰

⁶⁰ Dokumentasi Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan



Gambar 4. 18 Juara Lomba Olahraga Cabang Atlet.

Dalam pembimbingan prestasi akademik, Madrasah melakukan rapat pada tanggal 2 bulan Agustus 2018 yang bertujuan mencari terobosan untuk mendongkrak prestasi siswa, yang dimana hasil dari rapat tersebut yaitu program kelas olimpiade yang dimana kelas tersebut di masukkan dalam kegiatan intra Madrasah, selain itu MAN 1 Lamongan juga memperkuat ekstrakurikuler olimpiade yang memang sebelumnya sudah dimiliki. Untuk kelasnya sendiri terdiri dari 3 rombongan belajar, yaitu kelas bahasa, IPS-1, dan MIPA-3, mapel yang ada pada kelas olimpiade tidak berubah, namun ada penambahan pada guru pengampu. Upaya Madrasah ini sangat terjaga dan tetap dilaksanakan semaksimal

mungkin hingga saat ini⁶¹, disini selaras dengan tanggapan Ibu Nur Endah Mahmudah S.Ag, M.Pd.I , selaku Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan, yaitu :

“untuk pengembangan prestasi para siswa, disini kita ada yang namanya kelas olimpiade, dimana kelas tersebut masih masuk dalam intra Madrasah, namun kita tambahkan pada pemfokusan untuk olimpiade, memang program ini sudah ada dari tahun dulu, namun jikalau ada kekurangan, semoga dapat kita perbaiki dan evaluasi pada tahun ini, dan juga ada ekskul olimpiade, ini untuk membimbing siswa- siswa yang tidak masuk kelas olimpiade, jadi tujuan kita disini untuk menerbitkan bibit siswa yang unggul dan berprestasi”.⁶²

Farah dita artika, selaku siswi MAN 1 Lamongan juga memberikan tanggapannya yaitu :

”upaya madrasah disini menurut saya sangat jelas, dan ada, dapat dilihat dengan adanya kelas olimpiade, ekstra olimpiade, bahkan madrasah memfasilitasi siswa yang memiliki bakat diluar ekstra yang ada”.⁶³

Hal ini selaras dengan tanggapan Meifando Putra Dwi, selaku siswa MAN 1 Lamongan, yaitu :

“ menurut saya upaya yang ada masih kurang, meskipun bukti fisiknya ada seperti ekskul olimpiade, saya mengatakan seperti ini karena teman saya bakatnya sangat bagus dalam menggambar, namun belum mengikuti lomba apapun, ntah ini memang anaknya yang

⁶¹ Hasil Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

⁶² Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah, 22 November 2022, jam 13.30 – 14.20 di MA Negeri 1 Lamongan

⁶³ Hasil Wawancara dengan Siswa, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di MA Negeri 1 Lamongan

tidak mau atau pihak Madrasah yang kurang memperhatikan atau apresiasi”⁶⁴.

3) Assurance (jaminan)

Ketiga, Faktor *Assurance* (Jaminan), faktor ini mencakup beberapa sub indikator, diantaranya shalat 5 waktu dengan kesadaran, siswa berahlak Islami, berkemampuan komunikasi dengan baik dan lancar, serta berwawasan lingkungan. Sub indikator pertama yaitu shalat 5 waktu dengan kesadaran, menurut observasi peneliti menemukan bahwasannya shalat duhur, ashar dan shalat jumat dilaksanakan secara berjamaah, dimana hal ini masih jarang terjadi di sekolah SLTA lain, hal ini didasari oleh jam pembelajaran di MAN 1 Lamongan yang berakhir lebih larut dari sekolah lain dalam garis bawah bukan sekolah full day. disini selaras dengan tanggapan Ibu Nur Endah Mahmudah S.Ag, M.Pd.I , selaku Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan, yaitu :

“ Untuk berpengaruh atau tidaknya kami kurang tahu, tapi pihak madrasah selalu berharap semoga dapat membuahkan hasil dan dapat diterapkan dalam lingkup keseharian, dibalik itu, harapan kami juga sebenarnya mengarah pada pembiasaan, untuk melaksanakan shalat 5 waktu dengan kemauan itu sebenarnya juga akan terasah pada penguatan karakter islami, apalagi kita yang ber almamaterkan Madrasah Aliyah Negeri, oleh karena

⁶⁴ Hasil Wawancara dengan Siswa, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di MA Negeri 1 Lamongan

itu kami dari pihak Madrasah selalu mengharapkan dampak baik dari pembelajaran maupun pembiasaan yang kita lakukan di Madrasah”.⁶⁵

Ibu Umrotun, selaku Wali Murid siswi Kelas 1 MA Negeri 1 Lamongan juga memberi tanggapan yaitu :

“Untuk pembiasaan insyaallah bisa, soalnya dirumah juga kami pantau, juga saya sangat terimakasih pada pihak Madrasah, soalnya masih jarang saya tau shalat duhur dan ashar yang dilakukan berjamaah di lingkup sekolah menengah keatas, sehingga dengan adanya itu juga semoga memberikan dampak baik pada anak saya”.⁶⁶

Hal ini juga selaras dengan yang diungkapkan oleh bapak dul, selaku wali murid siswa MA Negeri 1 Lamongan yaitu :

“ Alhamdulillah dan insyaallah berdampak mas, soalnya ini kan sekolahnya sampai sore, nah, jadi shalat duhur ashar otomatis sudah dilakukan di Madrasah, dan sisanya juga biasanya kami lakukan berjamaah di mushollah, tapi kami yakin dari pihak orang tua, itu akan memberikan dampak baik bagi anak.”⁶⁷

Farah dita artika, selaku siswi MAN 1 Lamongan juga memberikan tanggapannya yaitu :

“ Agak berdampak menurut saya, sekolah kita bukan sekolah fullday tapi sekolah kita pulangnye sore, dan diwajibkannya shalat duhur dan ashar berjamaah juga

⁶⁵ Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah, 22 November 2022, jam 13.30 – 14.20 di MA Negeri 1 Lamongan

⁶⁶ Hasil Wawancara dengan Wali Murid, 25 November 2022, jam 10.30 – 11.00 di rumah

⁶⁷ Hasil Wawancara dengan Wali Murid, 25 November 2022, jam 10.30 – 11.00 di rumah

menurut saya akan menjadi kebiasaan baik yang akan di bawa waktu pulang”⁶⁸.

Hal ini selaras dengan tanggapan Meifando Putra Dwi, selaku siswa MAN 1 Lamongan, yaitu :

“ Menurut saya pembiasaan shalat berjamaah akan sangat bermanfaat bagi saya dan siswa lain, karena dengan itu, siswa akan dibiasakan dengan shalat secara berjamaah, namun masih ada siswa yang sembunyi di dalam kelas waktu shalat jamaah berlangsung, jadi sebaiknya ada pengawas yang bertugas memeriksa ke setiap kelas”⁶⁹.

Dari beberapa tanggapan dan juga penjelasan dari responden, kita mengetahui bahwasannya pembiasaan shalat berjamaah disekolah secara tidak langsung akan memberi dampak positif terhadap siswa, karena dengan hal itu, maka siswa akan terbiasa dengan shalat secara berjamaah, dan harapan dari pihak Madrasah juga agar siswa dapat membawa kebiasaan baik tersebut kedalam lingkup diluar Madrasah.

Lalu selaras dengan pembiasaan shalat berjamaah di Madrasah, faktor *assurance* pada MA Negeri 1 Lamongan juga mencakup aspek/sub indikator tentang siswa berahlak islami, hal ini di dukung dengan Sekolah yang beralmamaterkan Madrasah Aliyah Negeri, sehingga diyakini dalam proses pembelajaran/

⁶⁸ Hasil Wawancara dengan Siswa, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di MA Negeri 1 Lamongan

⁶⁹ Hasil Wawancara dengan Siswa, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di MA Negeri 1 Lamongan

pendidikannya akan ada proses pembinaan ahlak pada siswa, menurut hasil observasi peneliti, pembentukan ahlak islami siswa yang dilakukan di madrasah dapat dilakukan dalam berbagai cara, seperti pembacaan ayat Al-qur'an oleh seluruh siswa sebelum melaksanakan kegiatan belajar mengajar dan pembacaan Asmaul husna sebagai tanda KBM telah berakhir. selain cara formal yang setiap hari dilakukan dalam kegiatan belajar ada juga kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh MAN 1 Lamongan dalam membantuk ahlak islami siswa, salah satunya yaitu dengan melaksanakan kegiatan ngaji dan doa bersama pada awal tahun 2023 dan awal semester 2, kegiatan ini dilakukan di dalam masjid MAN 1 Lamongan yang diikuti oleh seluruh siswa.⁷⁰

⁷⁰ Hasil Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan



Gambar 4. 19 Ngaji dan Doa Bersama Awal tahun 2023

Ada juga kegiatan akbar yang diselenggarakan sebagai peringatan milad ke-42 MAN 1 Lamongan yang juga secara tidak langsung dapat meningkatkan rasa islamiah siswa, yaitu kegiatan akbar MAN 1 Lamongan bersholawat bersama Habib Haidar Alhadad dari Surabaya pada hari minggu, 29 Mei 2022.⁷¹



Gambar 4. 20 Manela Bersholawat

⁷¹ Hasil Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

Selain itu, ada juga kegiatan yang dibentuk dan dilaksanakan langsung oleh siswa-siswi MAN 1 Lamongan, yaitu kegiatan jum'at berkah berbagi, dimana kegiatan dilakukan di depan gerbang Madrasah yaitu berbagi makanan kepada masyarakat, pengguna jalan dan siapapun yang membutuhkan, kegiatan berbagi sesama ini menurut peneliti sangat berpengaruh terhadap ahlak islami siswa dan juga dapat meningkatkan rasa kepedulian.⁷²



Gambar 4. 21 Jumat Berbagi Man 1 Lamongan

hal ini selaras dengan tanggapan Ibu Nur Endah Mahmudah S.Ag, M.Pd.I , selaku Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan, yaitu :

“ Pembinaan yang terjadi disini sebenarnya tidak kasat mata, dimana artinya pembinaan seperti ini sudah menjadi tugas pasti setiap tenaga pendidik, jadi untuk

⁷² Hasil Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

pembinaan lanjutannya itu akan terjadi dalam proses belajar, aktivitas dan kegiatan islami yang dilakukan di Madrasah, itu akan secara tidak langsung juga mendorong adanya pembinaan pada ahlaq siswa, lalu kita juga ditambah dengan adanya mata pelajaran tentang keislaman, dan itu lumayan banyak, secara identitas kita juga Madrasah”.⁷³

Hal ini selaras dengan tanggapan bapak dul, selaku wali murid siswa MA Negeri 1 Lamongan, yaitu :

“ Menurut saya, tentu berpengaruh, saya pertama dalam memilih sekolah anak, selain bagusya sekolah itu, juga ada pada pendidikan terhadap ahlaq anak, oleh karena itu juga saya memilih Madrasah, namun mungkin tidak semuanya begitu, jadi contoh seperti, sekolah pasti melakukan bimbingan mengenai ahlaq siswa, namun diluar sekolah masih banyak ditemukan siswa dengan pergaulan bebas, jadi mungkin dari pihak sekolah dapat menemukan solusi kejadian tersebut”.⁷⁴

Hal ini juga selaras dengan tanggapan dari Ibu Umrotun, selaku Wali Murid siswi Kelas 1 MA Negeri 1 Lamongan, yaitu :

“ Sangat berpengaruh mas, jadi memang menurut saya pendidikan ahlaq disana sepertinya sering terjadi ntah dalam pelajaran maupun diluar itu, soalnya melihat identitas sekolah juga jelas MAN, sepertinya itu juga berlaku pada wali murid lainnya, dalam memilih sekolah

⁷³ Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah, 22 November 2022, jam 13.30 – 14.20 di MA Negeri 1 Lamongan

⁷⁴ Hasil Wawancara dengan Wali Murid, 25 November 2022, jam 10.30 – 11.00 di rumah

tentu identitas tersebut juga akan menjadi banyak pilihan menurut saya”⁷⁵.

Beberapa tanggapan dan jawaban diatas banyak mengemukakan bahwa identitas Madrasah banyak menjadi alasan orang tua dalam memilih sekolah, salah satu alasannya yaitu dengan sekolah yang beridentitaskan islami, maka orang tua yakin bahwa adanya pendidikan karakter serta ahlaq siswa dalam lingkup Madrasah. Hal itu juga selaras dengan apa yang diungkapkan oleh Ibu Kepala Sekolah, bahwasannya dalam lingkup Madrasah pembentukan ahlaq siswa terjadi dalam sehari-hari.

Lingkungan yang bersih dan rapi juga menjadi titik fokus pada Madrasah, hal ini dapat dilihat dalam Visi dan Misi Madrasah dimana dalam keduanya terdapat asas tentang berbudaya lingkungan, yaitu visi “Berbudaya Lingkungan” , dimana hal tersebut sudah diatur dalam Surat Keterangan Kepala MAN 1 Lamongan NOMOR : 021.3 Tahun 2022 “Tentang penyempurnaan surat keputusan Kepala MAN 1 Lamongan NO. 60 Tahun 2021 tentang penguatan visi berbudaya lingkungan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan”⁷⁶

⁷⁵ Hasil Wawancara dengan Wali Murid, 25 November 2022, jam 10.30 – 11.00 di rumah

⁷⁶ Dokumentasi Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

Salinan Keputusan Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan
Nomor : 021.3 Tahun 2022
Tanggal : 09 Agustus 2022
Tentang : Penguatan Visi "Berbudaya Lingkungan" di MAN 1 Lamongan



KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 LAMONGAN
NOMOR : 021.3 Tahun 2022

TENTANG
PENYEMPURNAAN SURAT KEPUTUSAN KEPALA MAN 1 LAMONGAN
NO. 60 TAHUN 2021 TENTANG PENGUATAN VISI BERBUDAYA
LINGKUNGAN
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 1 LAMONGAN

KEPALA MAN 1 LAMONGAN

- Menimbang : 1. Bahwa untuk mencapai Visi Misi Madrasah, telah disusun Rencana Kerja Madrasah (RKM) dan Rencana Kerja Tahunan Madrasah (RKTm) sebagai arah dan panduan dalam pengelolaan Madrasah.
2. Bahwa untuk menerjemahkan Visi "Berbudaya Lingkungan" dalam kehidupan sehari-hari seluruh warga madrasah, diperlukan kebijakan Kepala Madrasah sebagai wujud dukungan dan penguatan dalam upaya pencapaian visi dimaksud.
3. Bahwa seiring dengan dinamika yang terjadi di MAN Lamongan, maka dipandang perlu menyempurnakan SK Kepala MAN 1 Lamongan No. 60 tahun 2021 tentang Penguatan Visi Berbudaya Lingkungan di MAN 1 Lamongan
- Mengingat : 1. Keputusan Menteri Agama Nomor 370 Tahun 1993, tentang Madrasah Aliyah.
2. Peraturan Menteri Agama Nomor : 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1495);
- Memperhatikan : 1. Visi dan Misi Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan
2. RKM dan RKTm Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

Menurut hasil observasi peneliti, dalam hal berbudaya lingkungan, MAN 1 Lamongan pernah mendapat penghargaan Nasional adiwiyata mandiri, dimana penghargaan itu sendiri diserahkan oleh menteri lingkungan hidup dan kehutanan (LHK) Siti Nurbaya Bakar di Jakarta, dimana MAN 1 Lamongan termasuk kedalam 1 dari 117 sekolah se-tanah air yang mendapatkan penghargaan adiwiyata mandiri.⁷⁷

⁷⁷ Hasil Observasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan



Gambar 4. 22 Ketua tim adiwiyata MAN 1 Lamongan Suparno memegang thropy di dampingi dirjen KLHK

Hal ini selaras dengan apayang diungkapkan oleh Ibu Nur Endah Mahmudah S.Ag, M.Pd.I , Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan mengatakan bahwa :

“ Upaya penanaman budaya lingkungan pada siswa disini melalui banyak cara dan itu juga sudah ada dan diatur dalam panduan akademik, pada Keputusan Masalah Madrasah tentang visi berbudaya lingkungan, mungkin salah satunya yaitu dengan menanamkan hal yang paling sederhana, seperti menjaga kebersihan, kerapian, kadang juga dilombakan antar kelas, itu untuk memancing jiwa kebersihan dan peduli lingkungan siswa, selain upaya kami, kami dari pihak Madrasah juga

mempunyai harapan bahwa budaya lingkungan di Madrasah dapat diterapkan di lingkup masyarakat”.⁷⁸

Ibu Umrotun, selaku Wali Murid siswi Kelas 1 MA Negeri 1 Lamongan juga memberi tanggapan yaitu :

“ Saya kurang tahu untuk anak lain, namun untuk anak saya menurut saya masih kurang, saya jugasadar kalau hal seperti ini bergantung terhadap pribadi anak, namun sepertinya yang terjadi dimadrasah terhadap lingkungan dan kebersihan sangat dijaga, saya tahu soalnya saya pernah masuk kesana, jadi mungkin penanaman kebiasaan bersih dan peduli lingkungan dari Madrasah terhadap siswa masih kurang”.⁷⁹

Hal ini juga selaras dengan yang diungkapkan oleh bapak dul, selaku wali murid siswa MA Negeri 1 Lamongan yaitu :

“ Mungkin dalam lingkup Madrasah peduli lingkungan menjadi kegiatan yang dilakukan keseharian, namun untuk pembiasaan sepertinya tergantung pribadi anak, anak saya masih kurang dalam kebersihan maupun peduli lingkungan, dan Mungkin penyuluhan atau pendidikan tentang lingkungan bisa ditingkatkan lagi”.⁸⁰

Pernyataan tersebut juga didukung oleh Faviano Bintang, selaku siswa MA Negeri 1 Lamongan yaitu :

“ Disini siswa melakukannya dalam lingkup kelas juga ada kegiatan madrasah terkadang bersih-bersih, juga ada lomba kelas bersih, untuk lingkungan, terkadang

⁷⁸ Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah, 22 November 2022, jam 13.30 – 14.20 di MA Negeri 1 Lamongan

⁷⁹ Hasil Wawancara dengan Wali Murid, 25 November 2022, jam 10.30 – 11.00 di rumah

⁸⁰ Hasil Wawancara dengan Wali Murid, 25 November 2022, jam 10.30 – 11.00 di rumah

pada masa-masa orientasi, kita disuruh membawa tanaman toga, guna pelestarian dan juga penghijauan.”⁸¹

Farah dita artika, selaku siswi MAN 1 Lamongan juga memberikan tanggapannya yaitu :

“ Implementasi yang dilakukan seperti bersih-bersih, meskipun itu semua tergantung pribadi siswa, banyak yang malas saat disuruh bersih-bersih dan sembunyi, namun Madrasah selalu melakukan cara guna pembimbingan, seperti lomba kelas bersih dan juga peduli lingkungan”.⁸²

Dapat diketahui dalam aspek berbudaya lingkungan sejauh ini pembinaan dari Madrasah sangat baik, dapat dilihat dengan banyaknya apresiasi dan juga memang di MA Negeri 1 Lamongan ini sangat melekat pada budaya lingkungan, hal ini sangat menjadi faktor pertimbangan para pelanggan pendidikan dalam memilih sekolah, karena dengan adanya visi berbudaya lingkungan dimana yang jelas juga mengandung unsur kebersihan dan juga kerapian akan memberikan kenyamanan pada siswa dalam pembelajaran. Selain berbudaya lingkungan, berkemampuan komunikasi yang baik dan benar merupakan cakupan dalam faktor assurance, Ibu Nur Endah Mahmudah S.Ag, M.Pd.I , Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan mengatakan bahwa :

⁸¹ Hasil Wawancara dengan Siswa, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di MA Negeri 1 Lamongan

⁸² Hasil Wawancara dengan Siswa, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di MA Negeri 1 Lamongan

“ Dalam menyikapinya, kami untuk hal komunikasi juga diperhatikan, di lingkup Madrasah ini terdapat banyak variabel komunikasi, guru dengan guru, guru dengan siswa, dan juga siswa dengan siswa, jadi dalam pembimbingannya yang terjadi, ini masuk pada kesopanan, juga pendidikan karakter, dimana hal ini juga menjadi tugas wajib setiap guru, tujuan dari pembimbingan kemampuan komunikasi siswa yaitu, harapan kami saat siswa berada diluar lingkup Madrasah, mereka dapat menempatkan bahasa dan dialek pada tempatnya, bagaimana komunikasi dengan orang tua, bahasa apa yang digunakan, dan lain-lain”⁸³

Hal ini juga selaras dengan yang diungkapkan oleh bapak dul, selaku wali murid siswa MA Negeri 1 Lamongan yaitu :

“ Oh iya, untuk komunikasi, dalam bahasa sangat bagus, jujur perbedaannya sangat jelas terasa, karena sekarang anak saya pintar dalam menempatkan bahasa, kalau sama saya bahasa jawa, kalau sama keluarga jauh yang dari jakarta juga sangat enteng dalam bahasa indonesia.”⁸⁴

Pernyataan tersebut juga didukung oleh Faviano Bintang, selaku siswa MA Negeri 1 Lamongan yaitu :

“ Pembinaannya mungkin tidak terlihat jadi kita belajarnya dari komunikasi guru, mereka mengajarkan cara bersosialisasi, bagaimana bahasanya kalau dengan orang yang lebih tua, sepantaran dan juga orang sepuh,

⁸³ Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah, 22 November 2022, jam 13.30 – 14.20 di MA Negeri 1 Lamongan

⁸⁴ Hasil Wawancara dengan Wali Murid, 25 November 2022, jam 10.30 – 11.00 di rumah

jadi saat kita mau bicara dengan siapa, itu kita tau bahasa yang akan kita gunakan.”⁸⁵

Farah dita artika, selaku siswi MAN 1 Lamongan juga memberikan tanggapannya yaitu :

“ Proses pembinaan yang terjadi sangat sederhana, dan berdampak juga bagi saya, seperti, saya mulai menggunakan bahasa jawa alus saat berbicara dengan orang tua, juga waktu bermasyarakat, mungkin kelemahannya hanya terletak pada pribadi siswa, sangat banyak ditemukan kata-kata kasar dalam komunikasi antar siswa.”⁸⁶

Dalam hal ini keterangan dan tanggapan dari responden Ibu Kepala Sekolah dan siswa mengaju pada pentingnya pembinaan kecakapan dalam komunikasi, dapat di ketahui bahwa komunikasi bukan sekedar proses interaksi atau percakapan, namun ada banyak faktor didalamnya, seperti bahasa yang digunakan, dengan siapa kita berkomunikasi, dan lain-lain. Karena dalam tata cara berbicara, kita dapat mengetahui bagaimana dan apa karakter seseorang, sopan tidaknya kita menurut pandangan masyarakat juga tergantung itu, hal ini seperti yang dikatakan oleh Ibu Kepala Madrasah, tanggapan siswa juga meyakinkan kita bahwa bimbingan berkomunikasi merupakan hal positif.

⁸⁵ Hasil Wawancara dengan Siswa, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di MA Negeri 1 Lamongan

⁸⁶ Hasil Wawancara dengan Siswa, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di MA Negeri 1 Lamongan

Bimbingan Masuk perguruan tinggi Negeri merupakan salah satu faktor jaminan (*assurance*) dalam hal layanan di MAN 1 Lamongan, menurut hasil observasi peneliti, dimana peneliti melakukan pengamatan melalui data siswa- siswi yang masuk dalam PTN (perguruan tinggi negeri) pada tahun pelajaran 2022 melalui jalur SNMPTN.dan juga pada tahun sebelumnya yaitu Tahun 2021 = 26 siswa MAN 1 Lamongan lolos jalur SNMPTN, Tahun 2022 = 40 siswa MAN 1 Lamongan lolos jalur SNMPTN, Tahun 2023 = 55 siswa MAN 1 Lamongan lolos jalur SNBP.

Lembaga tes masuk perguruan tinggi (LTMPT) telah mengumumkan hasil siswa siswi yang diterima SNMPTN di seluruh tanah air, pada 29 Maret 2022, 120,643 siswa dinyatakan lolos dari total 612.049 siswa yang mengikuti jalur penerimaan mahasiswa baru jalur SNMPTN, dari total keseluruhan siswa yang diterima, 40 siswa diantaranya berasal dari MAN 1 Lamongan, dimana pada tahun ini meningkat dari jumlah siswa yang diterima pada tahun sebelumnya berjumlah 26 siswa.⁸⁷

⁸⁷ Dokumentasi Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan

**DAFTAR SISWA-SISWI MAN 1 LAMONGAN
YANG DITERIMA PERGURUAN TINGGI NEGERI TAHUN 2022**

Data Per-31 Maret 2022

NO	NAMA SISWA	KELAS	PERGURUAN TINGGI NEGERI	PROGRAM STUDI	JALUR SELEKSI
1	ERVANDA AMARBUKULIF	XII IPA 3	UNIVERSITAS INDONESIA	SISTEM INFORMASI	SNMPTN
2	NABI AH DELAYANTI	XII IPA 3	UPN VETERAN JATIM	SAINS DATA	SNMPTN
3	NADIA MAZDATI-KOROMAH GALSABELLA	XII IPA 3	UNIVERSITAS TRIUNJOYO MUDURA	PENDIDIKAN BAHASA DAN GASTRA INDONESIA	SNMPTN
4	WAHYU	XII IPA 3	UNIVERSITAS ARLANGGA	AKUKULTUR	SNMPTN
5	AHMAD MUZAKKI AL F	XII IPA 5	PENG	TEKNIK INFORMATIKA	SNMPTN
6	ANFAN HMMATUL AULIYAH	XII IPA 5	UN SUNAN AMPEL SURABAYA	PENDIDIKAN MATEMATIKA	SNMPTN
7	EKA SINTYA WATI	XII IPA 5	UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA	PENDIDIKAN FISIKA	SNMPTN
8	NUR MAULIDA CHORINA	XII IPA 5	UN SUNAN AMPEL SURABAYA	PENDIDIKAN IPA	SNMPTN
9	PUTRI OCTAVIA	XII IBB	UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA	MANAJEMEN	SNMPTN
10	NUR WAJIRAH	XII IBB	UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA	PGSD	SNMPTN
11	AMELIA PUTRI AGUSTIN	XII IBB	UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA	TATA BOGA	SNMPTN
12	ALYANAH RIBALAH	XII IBB	UNIVERSITAS NEGERI MALANG	PPKN	SNMPTN
13	ANNAS KHOR DHI IKOMATURROHMAN	XII IPA 1	UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA	PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRO	SNMPTN
14	DWI MARTHA HERYADI AILY REVHANDA	XII IPA 1	UN MALIKI MALANG	FISIKA	SNMPTN
15	FATHI ANANG HERYADI	XII IPA 1	UPN VETERAN JATIM	DESAIN KOMUNIKASI VISUAL	SNMPTN
16	HAZIF AYOM RABBAN HASYA	XII IPA 1	UNIVERSITAS NEGERI MALANG	PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRO	SNMPTN
17	ELMA FACHRILATUL ALIA	XII IPA 1	UNIVERSITAS BRAWALAYA	AGROKONSUS PERIKANAN	SNMPTN
18	MUCAFIATUN ISYAH	XII IPA 2	UNIVERSITAS NEGERI JEMBER	MANAJEMEN INFORMASI	SNMPTN
19	NUR ALIA DAMAYANTI	XII IPA 2	PPNS	TEKNIK PERPIPAAN	SNMPTN

**DAFTAR SISWA-SISWI MAN 1 LAMONGAN
YANG DITERIMA PERGURUAN TINGGI NEGERI TAHUN 2022**

Data Per-31 Maret 2022

20	PUTRI PERMATA INTAN	XII IPA 2	UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA	PENDIDIKAN MATEMATIKA	SNMPTN
21	DANSI SILAMBAH VIWI	XII IPS 1	UN MALIKI MALANG	MANAJEMEN	SNMPTN
22	AISKA SAFINA FITRI	XII IPS 1	UN SUNAN AMPEL SURABAYA	EMU KOMUNIKASI	SNMPTN
23	ROJELOTUS ZAHRO NUR WADZUA	XII IPS 1	UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA	SASTRA INGGRIS	SNMPTN
24	ANANDA FATMA NABILA	XII IPS 1	UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA	PPKN	SNMPTN
25	ICHSA MASAYU OKTAVIANI	XII IPS 1	UN SUNAN AMPEL SURABAYA	HUKUM	SNMPTN
26	DWI PRATIWI	XII IPS 1	UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA	SOSIOLOGI	SNMPTN
27	MEGA DEWI SIBI USTAM	XII IPS 2	UNIVERSITAS TRIUNJOYO MUDURA	EKONOMI SYARIAH	SNMPTN
28	RISMIATUL HANIMAH	XII IPS 2	UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA	PENDIDIKAN SELAJARAH	SNMPTN
29	BELLY EKA ALDINA	XII IPS 2	UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA	MANAJEMEN PENDIDIKAN	SNMPTN
30	MUKHAMMAD HAFIDZ RIVALDI	XII IPS 3	UPN VETERAN JATIM	MANAJEMEN	SNMPTN
31	UMMU FAHRISYATIUS ZAHROH	XII BK	UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA	MANAJEMEN	SNMPTN
32	MUHAMMAD BAGUS RAMADHAN	XII BK	UN SUNAN AMPEL SURABAYA	EMU KOMUNIKASI	SNMPTN
33	JAUHAR ANSARI ROSYID	XII BK	UN SUNAN AMPEL SURABAYA	PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS	SNMPTN
34	CHANA ANI NISA	XII BK	UN SUNAN AMPEL SURABAYA	AKUNTANSI	SNMPTN
35	ALFANATUN NUR ROZIKYAH	XII BK	UN SUNAN AMPEL SURABAYA	MANAJEMEN	SNMPTN
36	AMELIA PUTRI AGUSTIN	XII IBB	PENS	D3 TEKNOLOGI MULTIMEDIA BROADCASTING	SNMPTN
37	ZAHRAH RAHMAMAH MAULIDYAH	XII IBB	POL TEK NEGERI MADUKU	D3 ADMINISTRASI BISNIS	SNMPTN
38	DWI MARTHA HERYADI AILY REVHANDA	XII IPA 1	POL TEK NEGERI SEMARANG	D3 KONSTRUKSI SIPIL	SNMPTN
39	ELMA FACHRILATUL ALIA	XII IPA 1	POL TEK NEGERI JEMBER	D3 MANAJEMEN AGRIBISNIS	SNMPTN
40	KRESYAN PERMANTASARI	XII IPA 2	POL TEK MARITIM NEGERI INDONESIA	KETATALAKSANAAN PELAYARAN NAGA DAN KEPELABUHAN	SNMPTN

Gambar 4. 23 Jumlah Penerimaan Siswa tahun 2022

Besarnya angka dan peningkatan jumlah siswa yang diterima melalui jalur SNMPTN menunjukkan bahwa dibalik usaha siswa, madrasah juga menjamin untuk melakukan pembimbingan dalam memilih dan juga cara masuk perguruan tinggi negeri (PTN) Hal ini selaras dengan apayang diungkapkan oleh Ibu Nur Endah Mahmudah S.Ag, M.Pd.I , selaku Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan mengatakan bahwa :

“ disini, untuk strateginya selain mengandalkan kemampuan siswa itu sendiri, kita juga membantu semaksimal mungkin, seperti dalam hal les untuk persiapan menghadapi ujian masuk perguruan tinggi, ataupun bimbingan dan himbauan dari BK, jadi siswa untuk kedepannya dalam hal memilih PTN yang sesuai dengan kriteriannya tidak bingung, pokoknya untuk masuk perguruan tinggi, kita sangat maksimal dalam hal proses dan juga usahanya”.⁸⁸

Selaras dengan apa yang di katakan Ibu Kepala Madrasah, Akmal Muzzaki Dwi Syah Putra, selaku alumni siswa Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan mengatakan bahwa :

“ untuk strategi dan upaya madrasah dalam hal ini, saya rasa sangatlah maksimal, apalagi kinerja guru BK, dimana saya ingat pak shohib sendiri pernah berkata bahwa HP beliau aktif 24jam dalam melayani siswa kelas 3 yang ingin bertanya mengenai masuk perguruan tinggi negeri”.⁸⁹

Pernyataan tersebut juga didukung oleh Faviano Bintang, selaku siswa MA Negeri 1 Lamongan yaitu :

“ menurut saya untuk hal ini, MAN 1 Lamongan patut di apresiasi, usahanya menurut saya sangat kelihatan, mulai dari adanya les dan juga bimbingan dari pihak BK”.⁹⁰

⁸⁸ Hasil Wawancara dengan Kepala Madrasah, 22 November 2022, jam 13.30 – 14.20 di MA Negeri 1 Lamongan

⁸⁹ Hasil Wawancara dengan Alumni Siswa MA Negeri 1 Lamongan, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di Rumah

⁹⁰ Hasil Wawancara dengan Siswa, 22 November 2022, jam 10.00 – 10.30 di MA Negeri 1 Lamongan

B. Analisis Data

Tangibles (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), dan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pelanggan.

1. Pengaruh *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), dan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pelanggan.

a. *Tangibles*

1) Ruang kelas dan gedung belajar

Bukti fisik disini memiliki arti kemampuan suatu instansi atau perusahaan guna menunjukkan kebiasaan dan eksistensinya kepada pelanggan.⁹¹ Jadi baik dalam hal bentuk dan jumlah gedung ataupun segala sarana yang dapat dilihat secara umum merupakan bagian dari bentuk fisik. Bukti fisik meliputi segala sesuatu bentuk fisik yang tampak, dan segala kelengkapannya seperti jumlah gedung, kelengkapan gedung, tersedianya tempat parkir, dan kenyamanan ruangan⁹². Menurut pernyataan diatas, maka melihat dari hasil penelitian dilapangan menyatakan hasil observasi yang didukung oleh pernyataan Kepala Madrasah, orang tua wali, dan siswa, ruang kelas dan juga Gedung madrasah dalam pembangunannya sudah sesuai dengan standar bangunan dan ruangan

⁹¹Lupiyoadi, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2014), 148.

⁹² Tjiptono, *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*, 42.

yang telah diatur oleh pemerintah dalam SNP dan PERMENDIKBUD No.24 Tahun 2007, Dimana dalam suatu Tangibles diharuskan ada beberapa standar yang terpenuhi yaitu : sarana prasarana, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku, sumber belajar, perlengkapan, TIK, Lahan, Bangunan, ruang kelas, perpustakaan, lab, ruang pimpinan, ruang guru, TU, BK, UKS, tempat beribadah, R. OSIS, Jamban, Gudang, R. sirkulasi, tempat olahraga dan rombongan belajar.. Baik dalam ukuran ruangan dan sebagainya, hal ini dilakukan guna memberikan kenyamanan terhadap siswa dalam belajar. Ruang kelas dan gedung Madrasah sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, terdapat juga bangunan unggulan seperti : 1) ma'had putra dan mahad putri 2) kantin apung yang luas dan higienis 3) Bank Madinah, Bank didalam Madrasah, yang membuat siswa dengan mudah melakukan berbagai macam proses administrasi 4) Aula yang luas dan memiliki gedung sendiri. dapat dilihat pada pernyataan orang tua wali yang mengatakan bahwa yang menjadi titik timbang utama dalam menilai suatu sekolah yaitu bentuk

bangunan, seberapa besar, seberapa lengkap dan apakah dapat memberikan kenyamanan terhadap proses belajar anak. Oleh karena itu peningkatan kualitas dalam hal *building* sangat penting bagi Instansi guna mengikuti persaingan antar Sekolah pada masa kini.

2) Alat dan media belajar

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, alat dan media belajar sudah terpenuhi dan sesuai dengan standar yang ada, hal ini selaras dengan pernyataan Ibu Kepala Madrasah yang mengatakan bahwa alat media di Madrasah sangat penting dalam hal pemenuhannya, hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai pengguna layanan dikarenakan alatmedia memiliki fungsi vital yaitu sebagai penunjang belajar siswa. selain itu hal ini juga menjadi tugas Madrasah dalam pemenuhan standar belajar di Madrasah. Dari sisi siswa juga memberi pernyataan tentang sangat menunjangnya ketersediaan alat dan media dalam proses belajar dalam kelas.

3) Sarana dan prasarana ekstrakurikuler

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, sarana dan prasarana ekstrakurikuler

sudah sesuai dengan standar, untuk kelengkapan dan pemeliharaan sudah tersusun dalam rencana kerja dan anggaran tahunan (RKAT), sehingga program tersebut berjalan sesuai rencana, juga ada sistem lapor, sehingga hilang/rusaknya sarpras dapat langsung ditindak lanjuti. Hal ini sangat berpengaruh bagi siswa yang merupakan pengguna layanan, karena dengan lengkap dan tersedianya sarana prasarana dapat menunjang proses kegiatan ekstrakurikuler.

b. Reliability

1) Kedisiplinan dan penanaman karakter

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, proses penanaman karakter dan kedisiplinan yang terjadi di Madrasah dilakukan melalui 2 cara, yaitu langsung dan tidak langsung, dimana Ibu Kepala Madrasah mengatakan, proses tidak langsung yang dimaksud yaitu, adanya aturan-aturan di Madrasah yang tanpa ditulis sudah melekat pada diri masyarakat Madrasah, dan juga terdapat poin-poin hukuman terkait kedisiplinan yang harus ditaati oleh siswa, seperti membuang sampah pada tempatnya, dilarang terlambat dan sebagainya, dimana jika rutin dilaksanakan akan

menguatkan rasa kedisiplinan pada siswa. Dan proses secara langsung dapat terjadi ketika pembelajaran berlangsung, dimana mata pelajaran yang diajarkan berkaitan dengan kedisiplinan dan juga penanaman karakter, juga dapat terjadi dengan usaha guru seperti ajakan, peringatan dan juga penyuluhan. Hal ini juga sangat berdampak pada pribadi siswa dimasyarakat, hal ini selaras dengan yang dinyatakan oleh orang tua wali, dimana anak menjadi pribadi yang disiplin, sopan dan santun. Terdapat juga khusus yaitu SK Kepala MAN 1 Lamongan No. 021.2 Tahun 2022 tentang “penguatan karakter di MAN 1 Lamongan Juga terdapat pemberlakuan poin hukuman bagi yang melanggar.

2) Penyaluran bakat dan minat

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, dari pihak Madrasah, Ibu Kepala Madrasah mengatakan bahwa Madrasah telah menyediakan wadah guna menampung dan memenuhi bakat dan minat siswa, dapat dilihat dari disediakannya banyak ekstrakurikuler yang telah ada, ini juga didukung oleh data panduan akademik, yang menyatakan ada 22 banyaknya

ekstrakurikuler yang di sediakan oleh Madrasah dan juga 4 ekstra unggulan Prodistik, elektro, tata busana dan keterampilan desain interior, eksterior dan furniture. dimana dalam setiap ekstrakurikuler memiliki satu penanggung jawab, dan juga pelatih, baik pelatih itu dari dalam Madrasah (guru/kakak tingkat) maupun luar Madrasah (guru sewa). Proses penyaluran bakat dan minat tidak memaksa, jadi setiap siswa berhak untuk mengikutinya. Hal ini selaras dengan pendapat orang tua wali dan siswa yang menyatakan bahwa penyaluran bakat sangat sesuai dengan apa yang menjadi minat siswa, hal ini juga menjadi titik timbang kepuasan pelanggan pendidikan, dimana sekolah yang menyediakan wadah untuk mengembangkan dan mengasah bakat akan menjadi prioritas bagi calon pelanggan pendidikan.

Perbandingannya dengan SLTA yang sejajar :
MAN 1 Lamongan : 22 ekstrakurikuler + 4 ekstrakurikuler Unggulan
SMAN 1 Lamongan : 15 ekstrakurikuler
SMKN 1 Lamongan : 18 ekstrakurikuler dalam 5 bidang.

3) Tanggap dan respon terhadap problem siswa

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, faktor kehandalan dalam tanggap dan respon akan problem siswa juga sangat penting, selaras dengan pendapat orang tua wali dan siswa yang menyatakan bahwa, upaya madrasah dalam memaksimalkan ketanggapan dan respon mereka akan problem siswa melalui 2 cara, pertama yaitu dengan melakukan pendekatan antara guru dengan siswa, dan juga yang kedua yaitu dengan memaksimalkan fungsi BK sebagai tempat aduan siswa.

Arti Bimbingan dan Konseling merupakan bagian integral dari proses pendidikan dalam rangka pemberian bantuan yang dilakukan konselor (pembimbing atau guru) untuk meningkatkan kemampuan anak dalam memahami diri dan lingkungannya agar dapat mencapai perkembangan yang optimal sesuai dengan potensi yang dimilikinya.⁹³

Dengan begitu siswa memiliki banyak opsi saat ingin menyelesaikan masalah di Madrasah, dalam pemaksimalannya, keduanya masing-

⁹³ Ahmad Susanto, *Bimbingan Konseling Di Sekolah* (Jakarta: PRENADA MEDIA GROUP, 2018), 6.

masing didukung oleh kemampuan guru, dalam hal pendekatan kepada murid, dilakukan dengan cara selalu murah senyum, dan menghindari pembicaraan atau sikap yang kurang mengenaikan, hal ini dilakukan agar siswa yang sedang berkonsultasi/ingin berkonsultasi merasa nyaman dan luwes dalam mengungkapkan masalah yang dihadapinya, untuk BK, Tentu tenaga pendidik dalam Bimbingan dan konseling sudah tahu apa yang akan dilakukan, hal ini didukung oleh pernyataan siswa dan orang tua wali yang menyatakan BK sangat antusias dalam hal mengatasi problem siswa. Hal ini didukung dengan data observasi peneliti yang menunjukkan terdapat banyaknya nama siswa pada daftar hadir di ruang BK.

4) Pembimbingan prestasi akademik dan non akademik

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, pembimbingan yang ada di MAN 1 Lamongan berupa adanya kelas olimpiade yang disediakan, dan juga ekstrakurikuler olimpiade untuk siswa-siswi diluar kelas olimpiade. Dan untuk non akademik pembimbingan dilakukan berbeda setiap ekstrakurikuler. Pembimbingan ini

banyak membuahkan hasil baik dari bidang akademik maupun non akademik. Berikut daftar kejuaraan prestasi akademik maupun non akademik MAN 1 Lamongan, antara lain :

Tabel 4. 8 Daftar Kejuaraan Prestasi Akademik dan Nonakademik MAN 1 Lamongan

Nama/Bidang	Prestasi
Amaliya Putri	Beasiswa LPDP ke University of British Columbia, Kanada, 2022
Arizka Ilham	Juara 2 lari 5.000meter dan juara 3 lari 400meter
Fatah	Juara 2 lari 3.000meter
Dina Aulia Cristin	Juara 3 tingkat Nasional SMART INOTEK 2022
Kewirausahaan (Riris Reghita dan Nur Azizatul)	Juara I, Juara II, dan Juara III Olimpiade Bahasa arab tingkat Kabupaten.
Silvia Salsa Bella, Netty Lailatul Nahriyah, dan Qurrota A'yun	Juara II lomba KIR Nasional LOYALISM 2022
Anggun Renata dan Dita Sela	Juara II Olahraga Esport, perwakilan Kab. Lamongan
Syahru Akbar KIR	Juara III lomba KIR PRISMA 10 PRESENT 2022
KIR	Juara I lomba KIR OISEMA 2022 UIN Sunan Ampel Surabaya
Lia Farihatus, Alystya Seno K, Halimatul Aniyah	Juara II Karya tulis ilmiah Al-Qur'an tingkat Nasional ISEF 2022

c. Assurance

1) Shalat 5 waktu dengan kesadaran

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, faktor jaminan shalat 5 waktu dengan kesadaran sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pendidikan, upaya yang dilakukan Madrasah salah satunya yaitu pembiasaan shalat berjamaah di madrasah seperti shalat jum'at, shalat duhur dan shalat ashar. Hal ini juga tertulis pada panduan akademik dalam perumusan bentuk dan bobot disiplin positif yang dapat membangun kesadaran siswa tentang shalat 5 waktu dengan kesadaran

Tabel 4. 9 Panduan bentuk dan bobot disiplin positif kesadaran tentang sholat 5 waktu

Jenis/Bentuk Disiplin Positif (berkaitan dengan upaya membangun siswa shalat dengan kesadaran)	Score
1. Membawa mukenah/rukuk.	1
2. Mengikuti shalat dhuha (sebagaimana jadwal)	1
3. Mengikuti kajian keagamaan bagi siswi yang sedang uzurshalat.	1
4. Shalat jum'at, duhur dan ashar dengan berjamaah di masjid MAN 1 Lamongan	1

Hal ini juga selaras dengan tanggapan orang tua wali yang menyatakan bahwa dampak dari pembiasaan shalat berjamaah di Madrasah juga sangat terasa, orang tua juga ikut mengawasi kegiatan shalat anak sewaktu di rumah, hal ini juga didukung oleh pernyataan siswa bahwa pembiasaan ini sangat menguntungkan, karena dengan melakukan pembiasaan yang diterapkan oleh Madrasah, lama kelamaan siswa akan terbiasa dengan sendirinya tanpa adanya paksaan, dan juga ibu Kepala Madrasah yang mengatakan bahwa besar harapan Madrasah untuk siswa agar menerapkannya diluar lingkup Madrasah.

2) Siswa berahlak islami

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, faktor jaminan siswa berahlak islami pada MA Negeri 1 Lamongan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pendidikan,, selaras dengan yang dikatakan orang tua wali, salah satu alasan utama memilih MA Negeri 1 Lamongan yaitu dengan adanya identitas Madrasah, yang dapat dilihat secara tersirat bahwa pengasahan dan juga bimbingan terhadap ahlak siswa akan memiliki fokus

penuh/terjamin selain itu, ada juga pembiasaan membaca ayat suci Al-Qur'an oleh seluruh siswa sebelum kegiatan belajar berlangsung, dan pembacaan Asmaul husna setelah kegiatan belajar telah usai. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Ibu Kepala Madrasah yang mengatakan bahwasannya pembimbingan keislaman dan juga ahlak siswa akan dijamin oleh Madrasah, selain melalui mata pelajaran yang bertemakan islam, dan juga sekolah yang beridentitas Madrasah, hal tersebut sudah seperti kewajiban dalam benak setiap guru di MA Negeri 1 Lamongan. Selain terlaksana secara tersirat di Madrasah, Penguatan akhlak islami siswa juga terdapat dalam panduan akademik pada bagian perumusan bentuk dan bobot disiplin positif beserta nilai score sebagai pacuan guna mendorong keinginan siswa untuk menerapkannya.

Tabel 4. 10 Paduan nilai Skor Penguatan akhlak Islami siswa

Bentuk Disiplin Positif (berkaitan dengan penguatan akhlak islami)	Score
1. Membawa dan membaca Al Qur'an	1

2. Mengikuti kajian keagamaan bagi siswi yang sedang uzurshalat.	1
3. Menghargai dan menghormati Kepala Madrasah, guru karyawan Madrasah dan teman.	1
4. Turun dari kendaraan waktu berada di lingkungan Madrasah	1
5. Menciptakan kerukunan di lingkup Madrasah	1
6. Berprilaku jujur	3
7. Dan lain-lain.	

3) Berwawasan lingkungan

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, berwawasan atau berbudaya lingkungan memang sudah pada dasarnya melekat pada jiwa MA Negeri 1 Lamongan, bukan hanya berlaku untuk siswa, namun juga kepada seluruh masyarakat sekolah, dan faktor kebersihan juga menjadi salah satu titik pertimbangan bagi pelanggan pendidikan, hal ini dibenarkan oleh pendapat dari orang tua siswa, yang juga selaras dengan apa yang diucapkan oleh Ibu Kepala Madrasah juga telah dinyatakan dalam keputusan Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan nomor : 021:3 tahun 2022 yang berisikan tentang penguatan visi berbudaya lingkungan.

Namun dapat digaris bawah sangat terjaminnya budaya lingkungan di Madrasah belum tentu seluruh siswa menerapkannya di lingkungan masyarakat, karena siswa memiliki kepribadian berbeda, namun disamping itu, Madrasah juga bisa memaksimalkan fungsi disiplin positif dalam hal kebersihan yang ada pada panduan akademik Madrasah sesuai dengan score yang telah ditentukan.

Tabel 4. 11 Paduan Skor Fungsi Disiplin Positif

Jenis/Bentuk Disiplin Positif (Kebersihan)	Score
1. Membuang sampah kertas, plastik dan organik sesuai dengan tempat sampah yang telah disediakan Madrasah	2
2. Merawat sarana dan prasarana yang ada di area Madrasah	2
3. Melestarikan dan menjaga pohon, taman dan kebun di area Madrasah	1
4. Ikut mengikuti kegiatan jum'at bersih di Madrasah	1
5. Petugas piket kelas menjalankan tugasnya sesuai jadwal yang telah ditentukan	1

- 4) Berkemampuan komunikasi dengan baik dan lancar

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, orang tua wali menanggapi bahwa , berkemampuan komunikasi yang baik dan lancar sangat berpengaruh, hal ini dapat dilihat dengan perubahan bahasa dan kesopanan serta kelancaran berkomunikasi siswa dimasyarakat, siswa juga mengatakan bahwa pembinaan yang dilakukan Madrasah terkait komunikasi juga sangat baik, mereka juga mencontoh komunikasi yang dilakukan oleh guru, baik guru dengan guru, maupun guru dengan murid, hal ini juga disetujui oleh Ibu Kepala Madrasah yang mengatakan bahwa memang sudah seharusnya bagian ini merupakan tugas wajib Madrasah, bahkan semua guru.

- 5) Bimbingan Masuk perguruan tinggi Negeri

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, bimbingan masuk perguruan tinggi yang dilaksanakan di Madrasah sangat efektif, dimana Kepala Madrasah, siswa kelas 3, dan juga alumni MAN 1 Lamongan memberi pernyataan bahwa madrasah memaksimalkan tenaga kerja serta bimbingan konseling guna memberi pelayanan

secara maksimal, dan madrasah juga memberikan penyuluhan berupa himbauan, kisi-kisi serta notifikasi offline terkait perguruan tinggi, baik berita seperti pembukaan pendaftaran, penutupan, waktu ujian dan lain sebagainya. Sebagaimana data dari lulusan 2022, 120.643 siswa dinyatakan lolos seleksi dari total 612.049 siswa yang mengikuti jalur SNMPTN, dari total 120.643 siswa 40 siswa diantaranya berasal dari MA Negeri 1 Lamongan. Dan berikut rekap data diterimanya siswa MAN 1 Lamongan berdasarkan tahun : Tahun 2021 = 26 siswa MAN 1 Lamongan lolos jalur SNMPTN, Tahun 2022 = 40 siswa MAN 1 Lamongan lolos jalur SNMPTN, Tahun 2023 = 55 siswa MAN 1 Lamongan lolos jalur SNBP

2. Kelemahan

a. Tangibles

1) Ruang kelas dan gedung belajar

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, kekurangan yang ada terletak dari penataan ruang kelas, kelas IPS ada lebih dari 2 kelas, namun ada kelas IPS yang terpisah dan berjejer dengan kelas IPA, sehingga akan merasa terkucilkan dan kesulitan dalam belajar bersama

antar anak IPS. Juga masih banyak ditemukan noda-noda pada dinding lalu untuk ketersediaan ruang/markas ekstrakurikuler belum semuanya terpenuhi.

2) Alat dan media belajar

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, kekurangan alat dan media belajar terletak pada kelengkapannya, untuk alat dan media yang umum seperti papan, proyektor dan lain-lain dirasa lengkap, namun disini masih kurang memperhatikan tersedianya alat media yang terkategori sebagai hal kecil seperti penggaris papan tulis dan hal kecil lain.

3) Sarana dan prasarana ekstrakurikuler

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, kekurangan pada sarana dan prasarana ekstrakurikuler Madrasah hanya sedikit, yaitu terletak pada kelengkapannya, dimana hal ini dapat diakibatkan oleh hilang atau pun rusak. untuk penyebab rusak, mungkin terjadi karena kurangnya pemeliharaan, namun dengan adanya pernyataan dari Ibu Kepala Madrasah tentang adanya sistim pelaporan tentang rusaknya sarpras, mungkin hal ini terjadi karena kelalaian

dari pihak siswa akan kurangnya kesadaran terhadap pemaksimalan sistem laporan.

b. Reliability

1) Kedisiplinan dan penanaman karakter

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, kekurangan yang ada terdapat pada masih banyak ditemukannya siswa yang melanggar aturan, seperti rambut panjang, datang terlambat dan berpacaran, juga banyak ketidakdisiplinan dalam kelas, namun ada juga guru yang memilih mengingatkan sekali, lalu mengabaikannya.

2) Penyaluran bakat dan minat

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, kelemahan yang ada pada penyaluran bakat dan minat siswa terletak pada, masih adanya ekstrakurikuler yang terjadi secara bersamaan baik dalam hal rapat maupun aktivitas lainnya, sehingga bagi anak yang mengikuti lebih dari 1 ekstra akan kebingungan, lalu dari pihak Madrasah memang sudah menyediakan sarana dalam hal penyaluran bakat dan minat, namun kurangnya terdapat pada kesadaran siswa yang tidak mau berpartisipasi.

3) Tanggap dan respon terhadap problem siswa

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, dapat dilihat bahwa Madrasah telah memfasilitasi ruangan BK untuk penyaluran atau tempat aduan siswa, juga kesadaran guru untuk melakukan pendekatan terhadap siswa yang memiliki masalah tersendiri, namun letak kekurangannya terdapat pada diri siswa itu sendiri, yaitu rasa malu untuk berbagi atau menceritakan masalah yang sedang dihadapinya kepada guru maupun BK.

4) Pembimbingan prestasi akademik dan non akademik

Diantara banyaknya kelebihan dalam prestasi-prestasi yang didapat, sedikit kelemahan yang ada pada bidang ini, yaitu, banyak ditemukannya siswa-siswi yang sama pada lomba dengan bidang yang sama juga, baik akademik maupun non akademik, seperti contoh lomba karya ilmiah, 2 kompetisi yang berbeda dalam lomba KIR diikuti oleh siswa yang sama.

c. Assurance

1) Shalat 5 waktu dengan kesadaran

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, menurut orang tua wali, pembiasaan shalat berjamaah di Madrasah sangat berdampak

pada kesadaran siswa sewaktu dirumah, namun menurut siswa sendiri, dalam proses pembiasaan shalat berjamaah di Madrasah masih memiliki kekurangan, yaitu masih adanya siswa yang bersembunyi didalam kelas waktu shalat berjamaah berlangsung.

2) Siswa berahlak islami

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, menurut orang tua wali, dengan adanya Madrasah sebagai identitas islami, tentu penanaman karakter dan ahlak pada diri siswa sangat terjamin, namun kelemahan yang ada terdapat pada selain penanaman karakter dan ahlak siswa di Madrasah, mungkin tidak terjadi pada semua siswa, namun, masih banyak ditemukan siswa dengan pergaulan bebas diluar sana, sehingga terjadi kesinambungan antara penanaman ahlak dari sekolah, serta dampak pergaulan bebas.

3) Berwawasan lingkungan

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, orang tua wali mengatakan, bertentangan dengan penanaman budaya lingkungan di Madrasah, pembiasaan tersebut sedikit pengaruhnya terhadap peduli lingkungan serta

kebersihan anak dirumah, orang tua wali mengatakan memang dalam Madrasah proses kebersihan maupun pduli lingkungan yang terjadi dalam lingkup Madrasah sangat terjamin, itu dapat dilihat dari asrinya tanaman serta bersihnya lingkungan di Madrasah, namun dibalik tiu, mereka juga berharab bahwa hal tersebut dapat diterapkan oleh anak dirumah.

Selain responden orang tua wali yang menyatakan kejadian di rumah, responden siswa juga memberikan tanggapan terkait kejadian di lingkup Madrasah yaitu, dalam hal kegiatan bersih-bersih, masih banyaknya ditemukan siswa terutama laki-laki yang tidak mengikuti atau melakukan bersih-bersih, baik dalam acara piket maupun bersih-bersih yang diadakan Madrasah untuk seluruh kelas.

4) Berkemampuan komunikasi dengan baik dan lancar

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, siswa mengatakan bahwa kekurangan yang ada terdapat pada diri siswa sendiri, karena dari pihak Madrasah proses pembinaan yang ada terkait komunikasi sangat sederhana namun terlaksana dengan baik, baik melalui interaksi

dengan guru, pembiasaan penempatan bahasa yang baik dengan melihat lawan bicara, dan lain-lain. Namun masih banyak didapati komunikasi antar siswa yang menggunakan kata-kata kasar, umpatan kasar serta panggilan kasar antar sesama.

5) Bimbingan Masuk perguruan tinggi Negeri

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, kelemahan terletak pada masih adanya siswa-siswi yang memutuskan untuk tidak melanjutkan jenjang perguruan tinggi yang disebabkan oleh banyak alasan pribadi.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, tentu saja tidak dapat lepas dari kekurangan yang disebabkan bermacam-macam hal, baik dalam hal waktu penelitian, pengumpulan data, analisis data, pengolahan data dan lain-lain, adapun berbagai kendala yang dialami peneliti saat melakukan riset penelitian antara lain :

1. Keterbatasan dalam hal waktu penelitian, karena pada saat melakukan riset penelitian, sekolah sedang mempersiapkan acara, jadi baik kepala sekolah maupun staf dan guru lainnya sedang disibukkan dengan tugas masing-masing, jadi waktu yang didapat saat penelitian kurang efektif.

2. Keterbatasan dikarenakan cuaca, jarak tempuh dari rumah hingga lokasi penelitian berkisaran 25 menit, dengan bertepatan pada musim hujan, sehingga penelitian terkadang terhalang oleh turunnya hujan.
3. Keterbatasan peneliti waktu meminta bukti dokumentasi catatan aduan dan keluhan siswa di ruang BK, karena bersifat privasi.
4. Keterbatasan kemampuan dan kondisi dari peneliti sendiri, peneliti bukan manusia sempurna, serta masih banyak ditemukan kekurangan baik dalam hal pemahaman maupun pengkajian masalah yang diteliti.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data mengenai “Analisis Tangible, Reliability dan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan di MA Negeri 1 Lamongan, Study Kasus Layanan.” dapat diambil kesimpulan, diantaranya :

1. Pengaruh tangibles (bukti fisik) terhadap kepuasan pelanggan salah satunya : Kesesuaian gedung dan ruang, alat dan media belajar, sarana prasarana ekstrakurikuler dengan standar Nasional serta memberi kenyamanan dan dapat menunjang belajar. Bangunan unggulan: kantin apung, Ma’had putra dan putri, Aula luas dan megah serta Bank dalam Madrasah..
2. Pengaruh reliability (kehandalan) terhadap kepuasan pelanggan salah satunya : Madrasah menyediakan 22 ekstrakurikuler dan juga 4 ekstrakurikuler unggulan tambahan (Prodistik, elektro, tata busana dan keterampilan desain interior, eksterior dan furniture), 100+ nama yang tercatat pada data buku kunjungan siswa diruang BK. Terdapat kelas olimpiade dan Disediakkannya ekstrakurikuler olimpiade bagi siswa diluar kelas olimpiade. Dan banyaknya penghargaan yang diraih setiap tahunnya.

3. Pengaruh assurance (jaminan) terhadap kepuasan pelanggan salah satunya : Shalat duhur ashar, dan jum'at secara berjamaah, serta dilakukannya shalat duha dan kegiatan islami seperti, berbagi jum'at berkah, membaca Al-Qur'an sebelum KBM dan Asmaul Husna setelah KBM berakhir. Serta diraihinya penghargaan Nasional Adiwiyata Mandiri lalu Meningkatnya angka siswa yang diterima di perguruan tinggi negeri setiap tahunnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan alternatif saran terhadap kelemahan yang ditemukan dari factor tangibles, reliability dan assurance, diantaranya :

1. *Tangibles* : Dilakukannya evaluasi dalam jangka waktu pendek guna dapat mengefektifkan perawatan tangibles serta pengoprasiaannya untuk digunakan kembali.
2. *Reliability*
 - a. Pengefektifan poin hukuman guna meminimalisir pelanggaran oleh siswa. Diberlakukannya sebagian siswa sebagai pengawas kedisiplinan, guna dapat menjadi contoh disiplin yang baik bagi siswa lain.
 - b. Memberi angket berisikan minat dan bakat siswa pada saat masa orientasi, guna mengelompokkan siswa sesuai dengan bakat dan minatnya .

- c. Memaksimalkan serta memperbanyak kotak saran di setiap kelas
3. *Assurance*
 - a. Memberlakukan penjagaan kelas pada waktu shalat jamaah.
 - b. Dilaksanakannya kegiatan berbasis kebersihan lingkungan seperti lomba, tugas harian serta penyuluhan
 - c. Melakukan pendekatan terhadap siswa yang tidak melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi untuk mengetahui alasan siswa, dan melakukan bantuan secara maksimal jika telah mengetahui akar dari masalahnya

C. Kata Penutup

Puji syukur alhamdulillah telah terselesaikannya tugas akhir ini, penulis sangat menyadari banyaknya kekurangan dari segala sisi yang tidak disengaja, dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dari penulis. Oleh karena itu penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dari hasil tugas akhir.

Tidak lupa pula akan terimakasih yang banyak terucap dari penulis kepada pihak yang telah membimbing, membantu serta mendoakan pada setiap proses penyusunan tugas akhir. Semoga hasil skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi seluruh kalangan pihak pembaca, Aamiin

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusdi. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Sayed Ahdi Alfabeta, 2017.
- Alma, Buchori. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta, 2003.
- Anogara, Panji. *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Arif, M Nurrianto Al. *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*. Bandung: CV. Alfabeta, 2010.
- Arman. *Introduksi Manajemen Pemasaran; Dasar Dan Pengantar Manajemen Pemasaran*. Pagar Alam: LD Media, 2022.
- Armstrong, Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran: Marketing Management 9e Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol*. Jakarta: Pt. Ikrar Mandiri Abadi, 1997.
- Azwar, Saiful. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pusat Belajar, 2015.
- Bungin, Muhammad Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Chandrani, N. Ali Khabiti, and Tan Sri Dato. "The Relationship Between Customer Relationship Management and Customer Stisfaction: A Study on Private Heigher Education Institutions in Sri Lanka." *Journal of arts and commerce* 5, no. 2 (2016).
- Daryanto, and Setyobudi. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Djmarah, Saiful Bahri. *Guru Dan Anak Didik Dalam Interaksi Edukatif*. Jakarta: Rineka Utama, 2010.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*.

- Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media, 2011.
- Indriyo, and Gitosudarmo. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: IKAPI, 2017.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018.
- Lupiyoadi. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- Mathew, Viju. "Service Delivery Through Knowledge Management in Higher Education." *Journal of Knowledge Management Practice* 11, no. 3 (2011).
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.
- Mulyani, Sri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Cabang Ngaliyan." *Skripsi STIE AKA Semarang* (2014).
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prendamedia Group, 2011.
- Parsalong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Prasetyo, Wimay. *Manajemen Pelayanan Publik (Konsep Kualitas Pelayanan Publik)*. Surabaya: Brawijaya University, 2012.
- Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Prespektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction; Teknik*

- Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Rusmawati, Yunni, Luluk Nur, and Evi Fitrotun. *Total Quality Management: TQM*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021.
- Sangadji, Etta Mamang, and Sopiah. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi, 2013.
- Sismanto, Andik. "Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Lembaga Pendidikan Tinggi Islam (Studi Kasus Di IAIN Walisongo Semarang)." *Tesis Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Skripsi IAIN Walisongo Semarang*, 2008.
- Sitoyo, Sandu, and Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Karanganyar: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sudaryono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PRENADA MEDIA GROUP, 2016.
- Sudjana, Nana. *Dasar-Dasar Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru, 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Method*,. Bandung: Alfabeta, 2013.
- . *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Suharsaputra. *Manajemen Pendidikan Perguruan Tinggi*. Bandung: Refika Aditama, 2015.
- Sukardi. *Evaluasi Pendidikan, Prinsip Dan Operasionalnya*. Jakarta Timur: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Suryati, Lili. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015.

- Susanto, A.B. *Manajemen Strategik Komprehensif*. Jakarta: Erlangga, 2014.
- Susanto, Ahmad. *Bimbingan Konseling Di Sekolah*. Jakarta: PRENADA MEDIA GROUP, 2018.
- Tjiptono, Fandy. *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi, 2000.
- Yuniarsi, Delita. “Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Dalam Layanan Pendidikan Di MI Nurul Huda Kota Bengkulu.” *Skripsi IAIN Bengkulu* (2021).

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA TENTANG ANALISIS TANGIBLE, RELIABILITY DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MA NEGERI 1 LAMONGAN, STUDY KASUS LAYANAN

Responden : Kepala Sekolah MA Negeri 1 Lamongan

DAFTAR PERTANYAAN

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah kondisi fisik sekolah, seperti ruang kelas, gedung dan juga alat media penunjang belajar sudah sesuai dengan standar dan dapat bersaing dengan sekolah lain ?
2. Bagaimana kondisi serta pemenuhan sarana prasarana ekstrakurikuler, apakah sudah maksimal dalam menunjang kebutuhan belajar siswa di Madrasah ?
3. Bagaimana upaya yang terjadi di Madrasah dalam menanamkan karakter serta kedisiplinan terhadap siswa ?
4. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana proses penyaluran bakat dan minat yang terjadi di Madrasah? dan bagaimanakah proses pembinaan yang terjadi ?
5. Bagaimanakah upaya/respon Madrasah dalam menanggapi masalah yang dihadapi siswa, baik itu masalah internal (dalam sekolah) maupun masalah eksternal (luar sekolah) ?
6. Bagaimanakah proses pembimbingan prestasi akademik dan non akademik yang terjadi di Madrasah ?

7. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana upaya Madrasah dalam membentuk karakter siswa untuk taat mengerjakan shalat 5 waktu ?
8. Dengan adanya identitas sekolah yang bernamakan Madrasah Aliyah Negeri, bagaimana proses pembinaan dan penerapan ahlak islamiyah siswa disekolah ?
9. Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan memiliki visi dan misi yang bersangkutan dengan lingkungan (visi: berbudaya lingkungan, misi:13. Membiasakan warga madrasah untuk peduli lingkungan). Bagaimana upaya Madrasah dalam menanamkan budaya lingkungan terhadap siswa ?
10. Kecakapan siswa dalam berkomunikasi secara sosial akan menjadi poin penilaian tersendiri dari masyarakat, bagaimana upaya Madrasah dalam menyikapi hal tersebut ?
11. Bagaimana proses pembimbingan masuk perguruan tinggi yang terjadi di Madrasah ?

Lampiran 2

PEDOMAN WAWANCARA TENTANG ANALISIS TANGIBLE, RELIABILITY DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MA NEGERI 1 LAMONGAN, STUDY KASUS LAYANAN

Responden : Wali Murid MA Negeri 1 Lamongan

DAFTAR PERTANYAAN

1. Bagaimana tanggapan Bapak/ibu terhadap kondisi fisik Madrasah seperti gedung, ruang kelas dan alat media penunjang belajar ?
2. Madrasah memiliki program pembentukan karakter dan kedisiplinan melalui nilai-nilai dan peraturan Madrasah yang harus dipatuhi siswa, Menurut Bapak/Ibu, apakah hal tersebut berpengaruh terhadap karakter anak dirumah ? ?
3. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terhadap upaya Madrasah dalam pembinaan bakat dan minat, apakah sudah sesuai dengan kemampuan siswa ?
4. Dengan adanya pembiasaan shalat Duhur, Ashar dan Jum'at berjamaah di masjid Madrasah, menurut Bapak/Ibu bagaimana dampaknya terhadap kebiasaan shalat 5 waktu anak dirumah ?
5. Dengan Sekolah yang beridentitas islami (Madrasah Aliyah Negeri), dan dengan pembentukan karakter islami oleh Madrasah, bagaimana pengaruhnya terhadap ahlak islami anak dalam kehidupan sehari-hari ?
6. Berbudaya lingkungan merupakan salah satu visi dan misi MA Negeri 1 Lamongan, Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pengaruh hal tersebut terhadap wawasan dan kebersihan lingkungan anak ?
7. Dalam upaya penanaman karakter dan kedisiplinan oleh sekolah, tentunya masih mencakup pembinaan dalam cara bersosialisasi dan komunikasi siswa, Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap kemampuan berkomunikasi anak dalam kehidupan sehari-hari ?

Lampiran 3

PEDOMAN WAWANCARA TENTANG ANALISIS TANGIBLE, RELIABILITY DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MA NEGERI 1 LAMONGAN, STUDY KASUS LAYANAN

Responden : Murid MA Negeri 1 Lamongan

DAFTAR PERTANYAAN

1. Bagaimanakah kondisi fisik seperti gedung, ruang kelas dan alat media dalam hal memberikan kenyamanan dan menunjang dalam belajar ?
2. Bagaimana kondisi serta pemenuhan sarana prasarana ekstrakurikuler, apakah sudah maksimal dalam menunjang kebutuhan belajar siswa di Madrasah?
3. Bagaimana tanggapan anda terhadap program Madrasah dalam penanamakan karakter serta kedisiplinan pada siswa ?
4. Bagaimana tanggapan siswa terhadap upaya Madrasah dalam penyaluran bakat dan minat, apakah sudah menyeluruh dan sesuai dengan kemampuan siswa ?
5. Bagaimanakah respon/upaya Madrasah dalam menanggapi permasalahan yang sedang di alami oleh siswa ?
6. Menurut anda, bagaimana upaya Madrasah dalam melakukan pembimbingan prestasi terhadap siswa ?
7. Menilik dengan adanya pembiasaan shalat duhur dan ashar berjamaah di masjid sekolah, menurut anda bagaimana dampaknya terhadap kebiasaan shalat 5 waktu ?

8. Dengan visi dan misi Madrasah yang berwawasan lingkungan, serta upaya upaya Madrasah dalam membentuk karakter berbudaya lingkungan, bagaimana dampaknya terhadap siswa ?
9. Bagaimana upaya Madrasah dalam pembinaan cara bersosialisasi dan berkomunikasi yang baik dan benar ? dan apakah upaya tersebut berdampak terhadap cara berkomunikasi siswa ?
10. Menurut anda, bagaimana proses pembimbingan masuk perguruan tinggi negeri yang ada di Madrasah ?

Lampiran 4

PEDOMAN WAWANCARA TENTANG ANALISIS TANGIBLE, RELIABILITY DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MA NEGERI 1 LAMONGAN, STUDY KASUS LAYANAN

Responden : Alumni Siswa MA Negeri 1 Lamongan

DAFTAR PERTANYAAN

1. Menurut anda, bagaimana proses pembimbingan masuk perguruan tinggi negeri yang ada di MA Negeri 1 Lamongan ?

Lampiran 5

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA TENTANG ANALISIS TANGIBLE, RELIABILITY DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MA NEGERI 1 LAMONGAN, STUDY KASUS LAYANAN

Responden : Kepala Sekolah MA Negeri 1 Lamongan

1. **Pertanyaan** : Menurut Bapak/Ibu, apakah kondisi fisik sekolah, seperti ruang kelas, gedung dan alat media penunjang belajar sudah sesuai dengan standar dan dapat bersaing dengan sekolah lain ?

Jawaban : “Sesuai, sesuai disini dalam arti kita membangun dan *building* ini sesuai dengan standar bangunan dan ruangan yang telah diatur oleh pemerintah atau SNPnya, baik dalam ukuran ruangnya dan lain sebagainya, dan kita berusaha semaksimal mungkin agar dapat memenuhi visi dan misi, karena kita sudah di era digital, jadi kita juga menyediakan seluruh alat dan media yang dibutuhkan, seperti LCD, proyektor dan penunjang kebutuhan belajar lainnya”

2. **Pertanyaan** : Bagaimana kondisi serta pemenuhan sarana prasarana ekstrakurikuler, apakah sudah maksimal dalam menunjang kebutuhan belajar siswa di Madrasah ?

Jawaban : “untuk sarana dan prasarana ekstra, kita sudah punya RKTm, dimana kita berjalan itu sudah sesuai program dan terencana, baik dalam sisi pemenuhan maupun pemeliharaan alat ekskul, lalu untuk kontrol kondisi, kita ada sistim, contoh ada barang yang rusak, kita lapor, lalu pengajuan, dan akan ditindaklanjuti dengan pembenahan atau perbaikan”.

3. **Pertanyaan :** Bagaimana upaya yang terjadi di Madrasah dalam menanamkan karakter serta kedisiplinan terhadap siswa ?

Jawaban : “Kedisiplinan itu salah satu yang sebisa mungkin kami terapkan di Madrasah, jadi itu seperti hal yang wajib kita ajarkan kepada para siswa MAN 1 Lamongan, selain kedisiplinan, penanaman karakter juga akan dibina melalui tindakan sehari-hari di Madrasah maupun saat pembelajaran berlangsung, itu sebenarnya kan suatu tindakan pengajaran yang terjadi secara langsung dan tidak langsung, tapi hakikat kami disini sebagai guru, jadi kita akan membimbing murid menjadi lebih baik baik dalam hal apapun”

4. **Pertanyaan :** Menurut Bapak/Ibu, bagaimana proses penyaluran bakat dan minat yang terjadi di Madrasah? dan bagaimanakah proses pembinaan yang terjadi ?

Jawaban : “Di Madrasah sini, keseluruhan program ekstrakurikuler tidak memaksa dalam pengembangannya, jadi ya untuk mencari penyaluran bakat dan minat siswa, siswa dapat mencari sendiri mana bidang yang dimintinya tanpa ada paksaan sedikitpun, dan untuk pemwadahannya, Madrasah menyediakan banyak sekali tumpukan bakat atau ekskul yang dapat dipilih oleh siswa, dan juga untuk pembinaanya, dalam satu ekskul kita ada yang namanya pembimbing, baik itu dari luar Madrasah maupun dalam madrasah seperti kakak kelas dan lain-lain”.

5. **Pertanyaan :** Bagaimanakah upaya/respon Madrasah dalam menanggapi masalah yang dihadapi siswa, baik itu masalah internal (dalam sekolah) maupun masalah eksternal (luar sekolah) ?

Jawaban : “Dalam menyikapi hal tersebut, di Madrasah ini memiliki 2 cara, yaitu satu pendekatan secara individu antara siswa dan guru guna menyelesaikan problem tersebut, atau siswa

dengan kesadaran dirinya dapat mengadu kepada bidang Bimbingan Konseling, sebenarnya tujuan dari BK sendiri juga untuk itu, jadi bukan Cuma sebagai tempat siswa yang nakal-nakal, saat bimbingan juga siswa akan disuruh mengisi daftar hadir yang ada disana beserta keperluan mereka”.

6. **Pertanyaan** : Bagaimanakah proses pembimbingan prestasi akademik dan non akademik yang terjadi di Madrasah ?

Jawaban : “Untuk pengembangan prestasi para siswa, disini kita ada yang namanya kelas olimpiade, dimana kelas tersebut masih masuk dalam intra Madrasah, namun kita tambahkan pada pemfokusan untuk olimpiade, memang program ini sudah ada dari tahun dulu, namun jikalau ada kekurangan, semoga dapat kita perbaiki dan evaluasi pada tahun ini, dan juga ada ekskul olimpiade, ini untuk membimbing siswa- siswa yang tidak masuk kelas olimpiade, jadi tujuan kita disini untuk menerbitkan bibit siswa yang unggul dan berprestasi”

7. **Pertanyaan** : Menurut Bapak/Ibu, bagaimana upaya Madrasah dalam membentuk karakter siswa untuk taat mengerjakan shalat 5 waktu ?

Jawaban : “Untuk berpengaruh atau tidaknya kami kurang tahu, tapi pihak madrasah selalu berharap semoga dapat membuahkan hasil dan dapat diterapkan dalam lingkup keseharian, dibalik itu, harapan kami juga sebabarnya mengarah pada pembiasaan, untuk melaksanakan shalat 5 waktu dengan kemauan itu sebenarnya juga akan terasah pada penguatan karakter islami, apalagi kita yang ber almamaterkan Madrasah Aliyah Negeri, oleh karena itu kami dari pihak Madrasah selalu mengharapkan dampak baik dari pembelajaran maupun pembiasaan yang kita lakukan di Madrasah”.

8. **Pertanyaan :** Dengan adanya identitas sekolah yang bernamakan Madrasah Aliyah Negeri, bagaimana proses pembinaan dan penerapan ahlak islamiyah siswa disekolah ?

Jawaban : “Pembinaan yang terjadi disini sebenarnya tidak kasat mata, dimana artinya pembinaan seperti ini sudah menjadi tugas pasti setiap tenaga pendidik, jadi untuk pembinaan lanjutannya itu akan terjadi dalam proses belajar, aktivitas dan kegiatan islami yang dilakukan di Madrasah, itu akan secara tidak langsung juga mendorong adanya pembinaan pada ahlaq siswa, lalu kita juga ditambah dengan adanya mata pelajaran tentang keislaman, dan itu lumayan banyak, secara identitas kita juga Madrasah”.

9. **Pertanyaan :** Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan memiliki visi dan misi yang bersangkutan dengan lingkungan (visi: berbudaya lingkungan, misi:13. Membiasakan warga madrasah untuk peduli lingkungan). Bagaimana upaya Madrasah dalam menanamkan budaya lingkungan terhadap siswa ?

Jawaban : “Upaya penanaman budaya lingkungan pada siswa disini melalui banyak cara dan itu juga sudah ada dan diatur dalam panduan akademik, pada Keputusan Masalah Madrasah tentang visi berbudaya lingkungan, mungkin salah satunya yaitu dengan menanamkan hal yang paling sederhana, seperti menjaga kebersihan, kerapian, kadang juga dilombakan antar kelas, itu untuk memancing jiwa kebersihan dan peduli lingkungan siswa, selain upaya kami, kami dari pihak Madrasah juga mempunyai harapan bahwa budaya lingkungan di Madrasah dapat diterapkan di lingkup masyarakat”.

10. **Pertanyaan :** Kecakapan siswa dalam berkomunikasi secara sosial akan menjadi poin penilaian tersendiri dari masyarakat, bagaimana upaya Madrasah dalam menyikapi hal tersebut ?

Jawaban : “Dalam menyikapinya, kami untuk hal komunikasi juga diperhatikan, di lingkup Madrasah ini terdapat banyak

variabel komunikasi, guru dengan guru, guru dengan siswa, dan juga siswa dengan siswa, jadi dalam pembimbingannya yang terjadi, ini masuk pada kesopanan, juga pendidikan karakter, dimana hal ini juga menjadi tugas wajib setiap guru, tujuan dari pembimbingan kemampuan komunikasi siswa yaitu, harapan kami saat siswa berada diluar lingkup Madrasah, mereka dapat menempatkan bahasa dan dialek pada tempatnya, bagaimana komunikasi dengan orang tua, bahasa apa yang digunakan, dan lain-lain”

11. **Pertanyaan :** Bagaimana proses pembimbingan masuk perguruan tinggi yang terjadi di Madrasah ?

Jawaban : “Disini, untuk strateginya selain mengandalkan kemampuan siswa itu sendiri, kita juga membantu semaksimal mungkin, seperti dalam hal les untuk persiapan menghadapi ujian masuk perguruan tinggi, ataupun bimbingan dan himbauan dari BK, jadi siswa untuk kedepannya dalam hal memilih PTN yang sesuai dengan kriteriannya tidak bingung, pokoknya untuk masuk perguruan tinggi, kita sangat maksimal dalam hal proses dan juga usahanya”.

Lampiran 6

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA TENTANG ANALISIS TANGIBLE, RELIABILITY DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MA NEGERI 1 LAMONGAN, STUDY KASUS LAYANAN

Responden : Wali Murid MA Negeri 1 Lamongan

1. **Pertanyaan :** Bagaimana tanggapan Bapak/ibu terhadap kondisi fisik Madrasah seperti gedung, ruang kelas dan alat media penunjang belajar siswa ?

Jawaban : “Ruangannya besar, gedungnya juga bagus, banyak, lengkap, seperti yang saya harapkan pada saat melihat dari luar, dari dalam pun semakin bagus, semoga dapat memberi kenyamanan pada anak saya, mungkin kekurangannya terletak pada penataan ruang kelas, seperti tetangga saya anaknya kelas IPS, namun ternyata kelasnya misah sendiri, jadi susah katanya kalau mau belajar bersama antar anak IPS ”.

2. **Pertanyaan :** Madrasah memiliki program pembentukan karakter dan kedisiplinan melalui nilai-nilai dan peraturan Madrasah yang harus dipatuhi siswa, Menurut Bapak/Ibu, apakah hal tersebut berpengaruh terhadap karakter anak dirumah ?

Jawaban : “Penanaman disiplin karakter sangat penting menurut saya, itu juga berpengaruh pada perilaku anak saat dirumah, baik dalam hal perilaku maupun sopan santun”.

3. **Pertanyaan :** Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu terhadap upaya Madrasah dalam pembinaan bakat dan minat, apakah sudah sesuai dengan kemampuan siswa ?

Jawaban : “Kalau menurut saya sudah sesuai, contoh saja anak saya, dia punya keinginan untuk mendalami PBB dan juga Pramuka, dan sekolah memfasilitasinya, anak saya juga dapat mengikuti keduanya yaitu ekskul Paskibra dan juga Pramuka, namun masih ada kejadian seperti kedua ekskul tersebut terjadi secara bersamaan, ntah itu saat ada kumpulan rapat atau lainnya”

4. **Pertanyaan :** Dengan adanya pembiasaan shalat Duhur, Ashar dan Jum’at berjamaah di masjid Madrasah, menurut Bapak/Ibu bagaimana dampaknya terhadap kebiasaan shalat 5 waktu anak dirumah ?

Jawaban : “Untuk pembiasaan insyaallah bisa, soalnya dirumah juga kami pantau, juga saya sangat terimakasih pada pihak Madrasah, soalnya masih jarang saya tau shalat duhur dan ashar yang dilakukan berjamaah di lingkup sekolah menengah keatas, sehingga dengan adanya itu juga semoga memberikan dampak baik pada anak saya”.

5. **Pertanyaan :** Dengan Sekolah yang beridentitas islami (Madrasah Aliyah Negeri), dan dengan pembentukan karakter islami oleh Madrasah, bagaimana pengaruhnya terhadap ahlak islami anak dalam kehidupan sehari-hari ?

Jawaban : “Menurut saya, tentu berpengaruh, saya pertama dalam memilih sekolah anak, selain bagusya sekolah itu, juga ada pada pendidikan terhadap ahlaq anak, oleh karena itu juga saya memilih Madrasah, namun mungkin tidak semuanya begitu, jadi contoh seperti, sekolah pasti melakukan bimbingan mengenai ahlaq siswa, namun diluar sekolah masih banyak ditemukan siswa dengan pergaulan bebas, jadi mungkin dari pihak sekolah dapat menemukan solusi kejadian tersebut”.

6. **Pertanyaan :** Berbudaya lingkungan merupakan salah satu visi dan misi MA Negeri 1 Lamongan, Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pengaruh hal tersebut terhadap wawasan dan kebersihan lingkungan anak ?

Jawaban : “Saya kurang tahu untuk anak lain, namun untuk anak saya menurut saya masih kurang, saya juga sadar kalau hal seperti ini bergantung terhadap pribadi anak, namun sepertinya yang terjadi dimadrasah terhadap lingkungan dan kebersihan sangat dijaga, saya tahu soalnya saya pernah masuk kesana, jadi mungkin penanaman kebiasaan bersih dan peduli lingkungan dari Madrasah terhadap siswa masih kurang”.

7. **Pertanyaan :** Dalam upaya penanaman karakter dan kedisiplinan oleh sekolah, tentunya masih mencakup pembinaan dalam cara bersosialisasi dan komunikasi siswa, Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap kemampuan berkomunikasi anak dalam kehidupan sehari-hari ?

Jawaban : “Oh iya, untuk komunikasi, dalam bahasa sangat bagus, jujur perbedaannya sangat jelas terasa, karena sekarang anak saya pintar dalam menempatkan bahasa, kalau sama saya bahasa jawa, kalau sama keluarga jauh yang dari jakarta juga sangat enteng dalam bahasa indonesia.”

Lampiran 7

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA TENTANG ANALISIS TANGIBLE, RELIABILITY DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MA NEGERI 1 LAMONGAN, STUDY KASUS LAYANAN

Responden : Murid MA Negeri 1 Lamongan

1. **Pertanyaan :** Bagaimanakah kondisi fisik seperti gedung, ruang kelas dan alat media dalam hal memberikan kenyamanan dan menunjang dalam belajar ?

Jawaban : “ Gedung sendiri sudah bagus dan saya nyaman, untuk kelengkapan ruangnya sudah lengkap, jujur saya sangat suka dengan tersedianya semua ruangan seperti BK, UKS dan lainnya, mungkin kurangnya ada di penempatan untuk ekstrakurikuler, karena masih ada yang belum disediakan dan juga ada yang masih di campur untuk alat media belajar sejauh ini termasuk lengkap, namun banyak yang kurang untuk hal-hal kecil, seperti penggaris untuk papan tulis, alat belajar juga pernah ada yang rusak, namun sudah langsung mendapatkan perbaikan.”

2. **Pertanyaan :** Bagaimana kondisi serta pemenuhan sarana prasarana ekstrakurikuler, apakah sudah maksimal dalam menunjang kebutuhan belajar siswa di Madrasah?

Jawaban : “sarpras ekstrakurikuler baik, namun ada juga yang sudah rusak, tetapi sudah di laporkan pada pembina yang bersangkutan, dan semoga segera mendapat perbaikan. Namun untuk kelengkapannya masih ada yang kurang sejauh ini”

3. **Pertanyaan** : Bagaimana tanggapan anda terhadap program Madrasah dalam menanamkan karakter serta kedisiplinan pada siswa ?

Jawaban : “Saya setuju dengan program tersebut, selain berdampak pada diri, kita juga menerapkannya pada keseharian baik di rumah maupun di masyarakat, namun masih sering terjadinya siswa yang melanggar aturan, seperti rambut panjang, datang terlambat, dan juga berpacaran, sehingga hal tersebut menurut saya masih bisa diatasi dengan memaksimalkan kedisiplinan dari Madrasah”.

4. **Pertanyaan** : Bagaimana tanggapan siswa terhadap upaya Madrasah dalam penyaluran bakat dan minat, apakah sudah menyeluruh dan sesuai dengan kemampuan siswa ?

Jawaban : “Untuk upaya sekolah dalam hal ini cukup baik dalam memfasilitasi bahkan sangat baik, namun lagi-lagi kesadaran siswa untuk mengikutinya masih kurang, jadi kesan dalam memanfaatkan fasilitas yang diberikan Madrasah masih kurang”.

5. **Pertanyaan** : Bagaimanakah respon/upaya Madrasah dalam menanggapi permasalahan yang sedang di alami oleh siswa ?

Jawaban : “Upaya Madrasah dalam hal ini sudah bagus, itu dapat dilihat dari kepedulian guru-guru dalam pembelajaran, juga ada BK, juga pak Shohib yang selalu ramah dan murah senyum, mungkin sepele, namun dengan itu siswa siswi yang sedang punya masalah jadi tidak ragu untuk berkonsultan.”

6. **Pertanyaan** : Menurut anda, bagaimana upaya Madrasah dalam melakukan pembimbingan prestasi terhadap siswa ?

Jawaban : “Menurut saya upaya yang ada masih kurang, meskipun bukti fisiknya ada seperti ekskul olimpiade, saya mengatakan seperti ini karena teman saya bakatnya sangat bagus dalam menggambar, namun belum mengikuti lomba apapun, ntah

ini memang anaknya yang tidak mau atau pihak Madrasah yang kurang memperhatikan atau apresiasi”

7. **Pertanyaan :** Menilik dengan adanya pembiasaan shalat duhur dan ashar berjamaah di masjid sekolah, menurut anda bagaimana dampaknya terhadap kebiasaan shalat 5 waktu ?

Jawaban : “Agak berdampak menurut saya, sekolah kita bukan sekolah fullday tapi sekolah kita pulangnye sore, dan diwajibkannya shalat duhur dan ashar berjamaah juga menurut saya akan menjadi kebiasaan baik yang akan di bawa waktu pulang”, “Menurut saya pembiasaan shalat berjamaah akan sangat bermanfaat bagi saya dan siswa lain, karena dengan itu, siswa akan dibiasakan dengan shalat secara berjamaah, namun masih ada siswa yang sembunyi di dalam kelas waktu shalat jamaah berlangsung, jadi sebaiknya ada pengawas yang bertugas memeriksa ke setiap kelas”.

8. **Pertanyaan :** Dengan visi dan misi Madrasah yang berwawasan lingkungan, serta upaya upaya Madrasah dalam membentuk karakter berbudaya lingkungan, bagaimana dampaknya terhadap siswa ?

Jawaban : “ Disini siswa melakukannya dalam lingkup kelas juga ada kegiatan madrasah terkadang bersih-bersih, juga ada lomba kelas bersih, untuk lingkungan, terkadang pada masa-masa orientasi, kita disuruh membawa tanaman toga, guna pelestarian dan juga penghijauan.”

9. **Pertanyaan :** Bagaimana upaya Madrasah dalam pembinaan cara bersosialisasi dan berkomunikasi yang baik dan benar ? dan apakah upaya tersebut berdampak terhadap cara berkomunikasi siswa ?

Jawaban : “Proses pembinaan yang terjadi sangat sederhana, dan berdampak juga bagi saya, seperti, saya mulai menggunakan

bahasa jawa alus saat berbicara dengan orang tua, juga waktu bermasyarakat, mungkin kelemahannya hanya terletak pada pribadi siswa, sangat banyak ditemukan kata-kata kasar dalam komunikasi antar siswa.”

10. **Pertanyaan :** Menurut anda, bagaimana proses pembimbingan masuk perguruan tinggi negeri yang ada di Madrasah ?

Jawaban : “Menurut saya untuk hal ini, MAN 1 Lamongan patut di apresiasi, usahanya menurut saya sangat kelihatan, mulai dari adanya les dan juga bimbingan dari pihak BK”.

Lampiran 8

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA TENTANG ANALISIS TANGIBLE, RELIABILITY DAN ASSURANCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MA NEGERI 1 LAMONGAN, STUDY KASUS LAYANAN

Responden : Alumni Siswa MA Negeri 1 Lamongan

1. **Pertanyaan** : Menurut anda, bagaimana proses pembimbingan masuk perguruan tinggi negeri yang ada di MA Negeri 1 Lamongan ?

Jawaban : “Untuk strategi dan upaya madrasah dalam hal ini, saya rasa sangatlah maksimal, apalagi kinerja guru BK, dimana saya ingat pak shohib sendiri pernah berkata bahwa HP beliau aktif 24jam dalam melayani siswa kelas 3 yang ingin bertanya mengenai masuk perguruan tinggi negeri”

Lampiran 9

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar wawancara bersama Ibu Nur Endah Mahmudah S.Ag, M.Pd.I
, selaku Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan



Gambar wawancara bersama Faviano Bintang, siswa MAN 1
Lamongan



Gambar wawancara bersama orang tua wali murid MAN 1 Lamongan



Gambar wawancara bersama orang tua wali murid MAN 1 Lamongan



Gambar proses observasi pencarian data penelitian



Gambar proses observasi pencarian data penelitian



Gambar proses observasi pencarian data penelitian

Lampiran 8



**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: 5198/Un.10.3/D1/TA.00.01/11/2022

10 November 2022

Lamp : -

Hal : Mohon Izin Riset

a.n. : Ahmad Dhani Eka Syah P

NIM : 1903036062

Yth. Ibu. Nur Endah Mahmudah, S. Ag, M. Pd.I

Kepala Sekolah

di MAN 1 Lamongan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.,

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

Nama : Ahmad Dhani Eka Syah Putra

NIM : 1903036062

Alamat : Rt/Rw, 01/02 Ds. Mantup, Kec. Mantup, Kab. Lamongan

Judul skripsi : Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di MA Negeri 1 Lamongan (Study Kasus Layanan)

Pembimbing :

1. Syaiful Bachri, M. MSI

Sehubungan dengan hal tersebut mohon kiranya yang bersangkutan di berikan izin riset dan dukungan data dengan tema/judul skripsi sebagaimana tersebut diatas selama beberapa hari/bulan, mulai tanggal 14 November 2022 sampai dengan tanggal 28 November 2022

Demikian atas perhatian dan terkabulnya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alikum Wr.Wb.

a.n. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik



Tembusan :

Dekan FITK UIN Walisongo Semarang (sebagai laporan)

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Ahmad Dhani Eka Syah Putra
2. Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 09 Januari 2001
3. Alamat Rumah : Desa Mantup, Kec. Mantup, Kab.
Lamongan
4. No. Hp : 085230802787
5. Email : ahmaddhani11543@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SDN Mantup 1
 - b. SMPN 2 Paciran
 - c. MAN 1 Lamongan
 - d. UIN Walisongo Semarang
2. Pendidikan Non Formal
 - a. Madrasah Diniyah AL Khoiriyah
 - b. Ponpes Sunan Drajat, Abu Huroiroh English
Dormitory

Semarang, 23 November 2022



Ahmad Dhani Eka Syah Putra
1903036062