

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MA
BANAT TAJUL ULUM BRABO 2017/2018**

SKRIPSI

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



Oleh:

SITI NUR AZIZAH
NIM: 133311081

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nur Azizah
NIM : 133311081
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK TERHADAP
KEPUASAN PESERTA DIDIK DI MA BANAT TAJUL ULUM
BRABO 2017/2018**

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

Semarang, 31 Januari 2018

Pembuat pernyataan,



NIM: 133311081



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

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap
Kepuasan Peserta Didik di MA Banat Tajul
Ulum Brabo 2017/2018
Penulis : Siti Nur Azizah
NIM : 133311081
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : 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, 31 Januari 2018

DEWAN PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Abdul Wahid, M.Ag

NIP: 19691114 199403 1 003

Penguji I,

M. Rikza chamami, M. Si

NIP: 1980032020071 0 001

Penguji II,

Dr. Fahrurrozi, M. Ag

NIP: 1977081620050 1 003

Pembimbing I,

Fakhuroji, M. Pd

NIP: 19770415200701 2 015

Pembimbing II

Drs. Abdul Wahid, M.Ag

NIP: 19691114 199403 1 003

Drs. Wahyudi, M.Pd

NIP: 19680314 199503 1 001

NOTA DINAS

Semarang, 03 Oktober 2017

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

Assalamu'alaikum wr. wb.

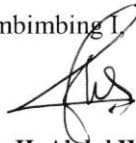
Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap
Kepuasan Peserta Didik di MA Banat Tajul
Ulum Brabo 2017/2018
Penulis : Siti Nur Azizah
NIM : 133311081
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

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

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing I



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

NOTA DINAS

Semarang, 03 Oktober 2017

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

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap
Kepuasan Peserta Didik di MA Banat Tajul
Ulum Brabo 2017/2018
Penulis : Siti Nur Azizah
NIM : 133311081
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

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

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing II,



Drs. Wahyudi M.Pd.

NIP: 19680314 199503 1001

MOTTO

*"Yang membuat kamu hafal al-Qur'an
bukanlah kecerdasan semata
tetapi Allahlah yang membuat kamu hafal
al-Qur'an"*

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MA Banat Tajul Ulum 2017/2018
Penulis : Siti Nur Azizah
NIM : 133311081

Kajiannya dilatar belakangi oleh pentingnya kualitas layanan pada suatu lembaga pendidikan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasakan kepuasan. Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab permasalahan: (1) Bagaimana kualitas layanan akademik; (2) Bagaimana kepuasan peserta didik; (3) Bagaimana pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan peserta didik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup. Sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis data statistik. Dalam penelitian ini populasi sebanyak 46 peserta didik. Instrumen angket sebelum digunakan untuk memperoleh data yang obyektif, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Peserta didik dijadikan sebagai sumber data untuk mendapatkan hasil kualitas layanan dan kepuasan. Setelah dilakukan uji instrumen kemudian peneliti menyebar angket untuk memperoleh data X dan Y.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan sebagai berikut: (1) kualitas layanan akademin sebesar 99,2 dikategorikan cukup baik. (2) kepuasan peserta didik sebesar 95,56 dikategorikan cukup baik. (3) Dapat diketahui bahwa hasil uji F sebesar 193,987 lebih besar dari F_{tabel} (4,06) pada taraf signifikansi 5% dan F_{tabel} (7,24) pada taraf signifikansi 1%. Dengan tingkat korelasi sebesar 0,902847 dalam kategori sangat kuat karena berada direntang 0,80 – 1,000. Jika diformulasikan dalam hitungan persen (%) sebesar 81,5%. Jadi kontribusi kualitas layanan akademik terhadap tingkat kepuasan peserta didik MA Banat Tajul Ulum Brabo sebesar 81,5% dan sisanya 18,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang bukan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan (Peserta Didik).*

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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

ا	a	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	ṣ	غ	Gh
ج	j	ف	F
ح	ḥ	ق	Q
خ	kh	ك	K
د	d	ل	L
ذ	ẓ	م	M
ر	r	ن	N
ز	z	و	W
س	s	هـ	H
ش	sy	ء	’
ص	ṣ	ي	Y
ض	ḍ		

Bacaan Madd:

a> = a panjang

i> = i panjang

ū = u panjang

Bacaan Diftong:

au = أَوْ

ai = أَيَّ

iy = أَيَّ

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan menyebut Asma Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. *Alhamdulillah*, Penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan peserta didik di MA Banat Tajul Ulum 2017/2018.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa risalah Islam, yang telah menuntun kita dari zaman jahiliyah hingga zaman seperti sekarang ini serta yang kita nanti-nantikan syafaatnya kelak di yaumul qiyamah.

Skripsi ini merupakan tugas dan syarat yang wajib dipenuhi guna memperoleh gelar sarjana strata satu (SI) di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.

Peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini telah mendapatkan banyak bantuan baik moril maupun materiil dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Rektor UIN Walisongo Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag.
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Dr. H. Rahardjo, M. Ed. St.

3. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Dr. Fahrurozi, M.Ag
Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fatkhuroji M.Pd.
4. Seluruh Dosen Manajemen Pendidikan Islam.
5. Dosen Pembimbing I Drs. H. Abdul Wahid M.Ag yang telah banyak memberikan arahan dan dukungan kepada peneliti.
6. Dosen Pembimbing II Drs. H. Wahyudi M.Pd yang telah banyak memberikan arahan dan dukungan kepada peneliti.
7. Dosen wali yang selalu memotivasi dan memberi pengarahan selama kuliah Bapak Ikrom.
8. Dosen, pegawai, dan seluruh civitas akademika di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.
9. Kepala MA Banat Tajul Ulum, Bpk M. Ngabdul Syukur, S. Pd.I, Ulfatun, S. Pd.I, selaku waka kurikulum yang telah bersedia menerima dan membantu peneliti dalam melakukan penelitian.
10. Kedua orang tuaku Bpk Sumardi dan Ibu Mukaromah dan adek-adekku Khibtiyah dan Ahmad Jalaluddin yang selalu memberikan dukungan, baik moril maupun materil yang tulus dan ikhlas berdoa dalam setiap langkah perjalanan hidupku.
11. Guru-guru yang selalu menginspirasiku Alm. H. Sholeh Mahalli AH. Alm. Nyai Musholehah Alm.
12. Ibu Nyai Hj. Nur Azizah AH. yang selalu membimbing dan mengarahkan dan selalu memotivasi untuk terus maju.
13. Teman-teman terdekatku kuntariatun, mafa, nafis dan seluruh anak-anak aula serta teman-temanku yang tak bisa disebutkan satu persatu.

14.Semua teman-teman MPI angkatan 2013 khususnya MPI B, PPL MA NU Nurul Huda Mangkang kulon, KKN dusun Mejing desa Duren Kec.Bandungan, susah senang kita bersama.

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu mohon saran dan pendapat yang konstruktif demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat dan mendapat ridho Allah, *amin ya robbal 'alamin*.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Semarang, 31 Januari 2018

Penulis

Siti Nur Azizah

NIM : 133311081

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS	iv
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan manfaat Penelitian	7
BAB II KUALITAS LAYANAN AKADEMIK	
1. Deskripsi Teori.....	10
A. Kualitas Layanan Akademik	10
1. Pengertian Layanan	10
2. Kualitas Layanan	13
B. Kepuasan peserta didik	16
a. Pengertian Kepuasan	16
b. Pengertian Pelangan.....	20

C.	Adakah Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik	22
a.	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	22
b.	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	23
c.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	24
d.	<i>Assurance</i> (Jaminan dan Keyakinan)	25
e.	<i>Empathy</i> (Empati)	25
2.	Kajian Pustaka	29
3.	Kerangka Berpikir	32
BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	38
C.	Populasi dan sampel	38
D.	Variabel dan Indikator Penelitian	40
E.	Uji Validitas dan Reabilitas	42
F.	Teknik Pengumpulan Data	43
G.	Teknik Analisis Data	45
H.	Teknik Analisis Akhir	48
BAB IV	DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	
A.	Gambarn Umum MA Banat Tajul Ulum.....	49
1.	Sejarah Berdirinya MA Banat Tajul Ulum .	50
2.	Visi dan Misi MA Banat Tajul Ulum	50
3.	Struktur Organisasi MA Banat Tajul Ulum	51
B.	Deskripsi Data	52

1. Data Responden	54
2. Deskripsi Data Kualitas Layanan Akademik di MA Banat Tajul Ulum	55
3. Deskripsi Data Kepuasan Peserta Didik di MA Banat Tajul Ulum	63
C. Analisis Data	70
D. Pembahasan Hasil Penelitian	84
E. Keterbatasan Penelitian	86

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
C. Penutup	90

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Sampel.....	39
Tabel 3.2	Tabel Indikator	42
Tabel 4.1	Fasilitas di MA Banat Tajul Ulum.....	54
Tabel 4.2	Skor Nilai Kuesioner Kualitas Layanan Akademik di MA Banat Tajul Ulum Brabo	55
Tabel 4.3	Distribusi Nilai Mean Kualitas Layanan Akademik	59
Tabel 4.4	Kualitas Layanan Akademik.....	61
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Akademik di MA Banat Tajul Ulum Brabo	62
Tabel 4.6	Skor Nilai Kuesioner Kepuasan Peserta Didik di mA Banat Tajul Ulum Brabo.....	63
Tabel 4.7	Distribusi Nilai Mean Kepuasan Peserta Didik	67
Tabel 4.8	Kepuasan Peserta Didik.....	68
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Kepuasan Peserta Didik Brabo	69
Tabel 4.10	Pengaruh Kualitas Layanan Akademik (X) Terhadap Kepuasan Peserta Didik (Y)	70
Tabel 4.11	Interfrestasi koifisien korelasi.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Nama Responden.....	95
Lampiran 2 Nilai Angket Tentang Kualitas Layanan Akademik	97
Lampiran 3 Nilai Angket Tentang Kepuasan Peserta Didik	99
Lampiran 4 Validitas Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Peserta Didik.....	101
Lampiran 5 Angket Peneitian.....	103
Lampiran 6 Angket yang Diis Responden	109
Lampiran 7 Uji Laboratorium Matematika	115
Lampiran 8 Surat Penunjukan Pembimbing.....	118
Lampiran 9 Surat Keterangan Melakukan Penelitian.....	119
Lampiran 10 Surat Ijin Riset	120
Lampiran 11 Riwayat Hidup.....	121