

Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015
Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa

(Studi Kasus di MTs Annajah Jakarta)



TESIS

Diajukan untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Magister Agama (M.Ag.)

Disusun oleh:

ROBBI SAPUTRA

Nomor Pokok 2018920017

PROGRAM STUDI MAGISTER STUDI ISLAM

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA

2020 M/ 1442 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Robbi Saputra
Nomor Pokok : 2018920017
Program Studi : Magister Studi Islam

Dengan ini menyatakan bahwa tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Jakarta, 23 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,



(Robbi Saputra)

NPM : 2018920017

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis yang berjudul “ Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Study Kasus di MTs Annajah Jakarta)” yang ditulis oleh Robbi Saputra Nomor Pokok 2018920017 disetujui untuk diajukan pada sidang Tesis Konsentrasi Pendidikan Islam Magister Studi Islam Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, 23-12-2020

Pembimbing



(Dr. Jusuf Mudzakkir, M.Si)

LEMBAR PENGESAHAN

**DAMPAK PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA**

(Study Kasus di MTs Annajah Jakarta)

**Disusun Oleh :
ROBBI SAPUTRA
Nomor Pokok 2018920017**

Dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis
Program Studi Magister Studi Islam FAI-UMJ
Tanggal 03 Februari 2021

TIM PENGUJI

M. Hilali Basya, MA. Ph.D
(Ketua/Penguji)



22 - 03 - 2021

Angger Kusumodewi, SE
(Sekretaris)



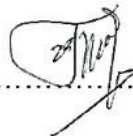
15 - 03 - 2021

Dr. Jusuf Mudzakkir, M.Si
(Pembimbing/Penguji)



15 - 03 - 2021

Lukmanul Hakim, Ph.D
(Penguji Utama)



15 - 03 - 2021

Jakarta, 22-03-2021
Program Studi Magister Studi Islam
Fakultas Agama Islam UMJ
Kaprodi,



M. Hilali Basya, MA. Ph.D

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Al Hamdulillah, segala puji hanya milik Allah SWT yang telah memberikan nikmat begitu banyak kepada kita, semoga kita selalu istiqomah dalam menjalankan perintahnya dan menjauhi larangannya. Dan saya bersyukur dengan izinnya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “*Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Study Kasus di MTs Annajah Jakarta)*”

Shalawat serta salam semoga terus terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta seluruh pengikutnya hingga kiamat nanti.

Penulisan Tesis ini merupakan salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan program Studi Pendidikan Islam S2 pada pasca sarjana Universitas Muhammadiyah Jakarta. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Prof. Dr. Syaiful Bakhri, SH. MH selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Dr. Sopa, M.Ag selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
3. M. Hilali Basya, Ph.D selaku kaProdi Magister Studi Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
4. Dr. Jusuf Mudzakkir, MA selaku dosen pembimbing Tesis yang telah mengarahkan penulis menjadi lebih baik dalam menyusun Tesis ini.
5. Seluruh dosen dan civitas akademika Magister Studi Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
6. Ibunda tercinta Rodiah dan ayahanda Syarifudin serta Ibu Mertua Sumiyatin yang selalu mensupport dalam menuntaskan program studi ini.

7. Istri tercinta Devyana Anggraeni, SE yang tak pernah bosan mendukung, membantu baik dari moril dan materil. Dan selalu memberi semangat dalam menyelesaikan Tesis ini.
8. Putri Pertama Khaira Alfia Wahda, yang baru berusia tiga bulan. Yang dengan senyum dan tawanya selalu membuat penulis gembira dan semangat dalam menuntaskan Tesis ini.
9. Teman teman seperjuangan Pasca Sarjana program studi Islam, Universitas Muhammadiyah Jakarta.
10. Dewan Guru MTs Annajah Jakarta yang sudah bekerja sama dengan penulis dalam menuntaskan Tesis ini.

Akhirnya penulis sadari, bahwa tesis ini masih banyak kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk lebih sempurnanya dalam penulisan selanjutnya. Dengan harapan semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis dan umumnya yang membaca tesis ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan, hidayah dan taufiqnya kepada kita semua. Amin.

Jakarta, 23 Desember 2020
Penulis,



Robbi Saputra

ملخص البحث

أثر تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 على إقناع المستهلك في مدرسة
المتوسطة الإسلامية النجاح جاكرتا

رابع سابوترا

رقم التسجيل : 2018920017

هذا البحث يكشف عن جودة الخدمة الإدارة في المدرسة المتوسطة الإسلامية النجاح، و يكشف
عن جودة الخدمة التعلّم في المدرسة المتوسطة الإسلامية النجاح. و هل يأتُر أم لا بعد تطبيق ISO
9001:2015

يستخدم الباحث في هذا البحث بحث كمي. مجتمع هذا البحث كلّ والد طالب و جميع الطلاب
في المدرسة المتوسطة الإسلامية النجاح. و العينة في هذا البحث خمسة وستون نفرا. و مجتمع هذا
البيانات بالإختبارات و الوثائق. و تحليل البيانات في هذا البحث بتحليل وصفيّ.

و الحاصل كما يلي: 1. بعض والد يشعر إقناعا على خدمة الإدارة با المائة 58,5%. 2. بعض
طلاب يشعر إقناعا على خدمة التعلّم با المائة 63,1%.

الكلمات الرئيسية: ISO 9001:2015 نظام إدارة الجودة ، جودة الإدارة ، جودة التعلّم.

ABSTRAK

DAMPAK PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA

(Study Kasus di MTs Annajah Jakarta)

Oleh:

Robbi Saputra
NPM : 2018920017

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa yaitu orang tua terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh MTs Annajah, dan untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa yaitu siswa terhadap kualitas pembelajaran yang diberikan oleh MTs Annajah. setelah penerapan ISO 9001:2015 dengan salah satu prinsipnya yaitu kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wali murid dan siswa-siswi MTs Annajah. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 65 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan instrument berupa angket dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis *statistik deskriptif*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Sebagian besar orang tua siswa menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan administrasi dengan persentase 58,5%. 2. Sebagian besar siswa menyatakan puas terhadap pembelajaran yang diberikan, dengan persentase 63,1%.

Kata Kunci: Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, Kualitas Administrasi, Kualitas Pembelajaran

ABSTRACT

IMPACT THE IMPLEMENTATION OF ISO 9001: 2015 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ON THE SERVICE USER SATISFACTION

(At AnnajahPetukangan Jakarta)

By:

Robbi Saputra
NPM : 2018920017

This study aims to determine the parents' perceptions of the quality of administrative services provided by MTs Annajah, and to determine the quality of learning provided by MTs Annajah. And whether the impact is good or ordinary or bad after the implementation of ISO 9001: 2015 with one of its principles, namely customer satisfaction.

The method used in this research is a quantitative approach. The population in this study were all guardians and students of MTs Annajah. The sample in this study amounted to 65 people. Data collection was carried out with instruments in the form of questionnaires and documentation. Analysis of the data used in this study using descriptive statistical analysis.

The results showed that: 1. Most of the parents of students expressed satisfaction with the quality of administrative services with a percentage of 58.5%. 2. Most students expressed satisfaction with the learning given, with a percentage of 63.1%.

Keywords: Quality Management System ISO 9001: 2015, Administration Quality, Learning Quality

MOTTO

الأَدَبُ فَوْقَ الْعِلْمِ

“ Adab/Akhlak itu diatas ilmu pengetahuan”

(kata mutiara)

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| Lembar Pernyataan Karya Ilmiah | I |
| Lembar Persetujuan | Ii |
| Lembar Pengesahan | Iii |
| Abstrak Bahasa Indonesia | Iv |
| Abstrak Bahasa Arab | V |
| Abstrak Bahasa Inggris | Vi |
| Motto | Vii |
| Kata Pengantar | Ix |
| Daftar Isi | Xi |
| Daftar Tabel | Xii |
| Daftar Gambar | Xiii |
| Daftar Lampiran | xiv |
| Kata Pengantar | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 9 |
| C. Pembatasan Masalah | 9 |
| D. Rumusan Masalah | 9 |
| E. Tujuan Penelitian | 10 |
| F. Kegunaan Penelitian | 10 |
| G. Sistematika Penulisan | 11 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | 14 |
| A. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 | 14 |
| 1. Pengertian sistem | 14 |
| 2. Pengertian Mutu | 15 |
| 3. Pengertian Manajemen Mutu | 16 |
| 4. Pengertian Sistem Manajemen Mutu | 17 |
| 5. Perubahan Sistem | |

| | | |
|--|-------|----|
| Manajemen Mutu ISO 9001:2015 | | 20 |
| 6. Prinsip-Prinsip dasar sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 | | 24 |
| 7. Manfaat ISO 9001:2015 bagi sekolah | | 30 |
| B. Pengguna Jasa (Pelanggan) | | 32 |
| 1. Pengertian Kepuasan Pengguna Jasa | | 32 |
| 2. Factor-faktor pendorong kepuasan konsumen | | 34 |
| C. Kualitas Pelayanan | | 35 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan | | 35 |
| 2. Dimensi Kualitas Pelayanan | | 37 |
| 3. Kriteria Penentu Kualitas Jasa Pelayanan | | 39 |
| 4. Karakteristik Sukses Membentuk Fokus Pelanggan | | 40 |
| D. Penelitian yang relevan | | 41 |
| E. Kerangka pikir | | 42 |
| F. Paradigma penelitian | | 44 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 45 |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | | 45 |
| 1. Pendekatan Penelitian | | 45 |
| 2. Jenis Penelitian | | 45 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian | | 46 |
| C. Definisi Operasional Variabel | | 46 |

| | |
|---|----|
| D. Populasi dan sampel penelitian | 47 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 48 |
| F. Instrumen Penelitian | 50 |
| G. Uji Coba Instrumen | 56 |
| 1. Uji Validitas | 57 |
| 2. Uji Reabilitas | 57 |
| H. Teknik Analisis Data | 59 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| PEMBAHASAN | 61 |
| A. Deskripsi Data Hasil Penelitian | 61 |
| B. Pembahasan | 79 |
| BAB V PENUTUP | 84 |
| A. Kesimpulan | 84 |
| B. Saran-Saran | 85 |
| C. Keterbatasan Penelitian | 79 |
| DAFTAR PUSTAKA | 86 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1. Klausul ISO 9001:2008 dengan ISO 9001:2015 | 20 |
| Tabel 2.2 Prinsip ISO 9001:2008 dengan ISO 9001:2015 | 21 |
| Tabel. 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian | 50 |
| Tabel 3.2. Koefisien Interpretasi..... | 58 |
| Tabel 3.3. Uji Reabilitas Instrumen | 58 |
| Tabel 3.4. kecenderungan pengkategorian | 60 |
| Tabel 4.1. kualitas pelayanan administrasi secara keseluruhan | 61 |
| Tabel 4.2. kualitas pelayanan administrasi dimensi <i>reliability</i> | 63 |
| Tabel 4.3. kualitas pelayanan administrasi dimensi <i>responsiveness</i> | 64 |
| Tabel 4.4. kualitas pelayanan administrasi dimensi <i>assurance</i> | 66 |
| Tabel 4.5. kualitas pelayanan administrasi dimensi <i>empathy</i> | 67 |
| Tabel 4.6. kualitas pelayanan administrasi dimensi <i>Tangible</i> | 69 |
| Tabel 4.7. kualitas Pelayanan Pembelajaran secara keseluruhan | 70 |
| Tabel 4.8. kualitas pelayanan pembelajaran dimensi <i>reliability</i> | 72 |
| Tabel 4.9. kualitas pelayanan pembelajaran dimensi <i>responsiveness</i> | 73 |
| Tabel 4.10. kualitas pelayanan pembelajaran dimensi <i>assurance</i> | 75 |
| Tabel 4.11. kualitas pelayanan pembelajaran dimensi <i>empathy</i> | 76 |
| Tabel 4.12. kualitas pelayanan pembelajaran dimensi <i>tangible</i> | 78 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1. Skema Pelanggan Pendidikan | 3 |
| Gambar 2.1. Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO | 23 |
| Gambar 2.2. Empat Kriteria Pemimpin Sukses | 26 |
| Gambar 2.3. Siklus PDCA (<i>plan-do-check-act</i>) | 28 |
| Gambar 2.4. Paradigma Penelitian | 44 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pendidikan berkualitas adalah dambaan serta harapan hampir setiap orang ataupun lembaga. Masyarakat dan orang tua mengharapkan agar anak-anak mereka mendapat pendidikan berkualitas agar mampu bersaing dalam memperoleh berbagai peluang, baik dalam meraih pekerjaan maupun dalam menjalani kehidupan. Pemerintah mengharapkan agar setiap lembaga pendidikan itu berkualitas, karena dengan pendidikan berkualitas dapat menghasilkan sumber daya manusia berkualitas yang akan memberi kontribusi kepada keberhasilan pembangunan.¹ Para pemakai lulusan, seperti dunia bisnis dan industri atau bahkan pada umumnya masyarakat juga mengharapkan agar pendidikan berkualitas, sehingga tenaga kerja atau sumber daya manusia yang direkrut benar-benar produktif.

Pendidikan yang berkualitas dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Dunia pendidikan mempunyai fungsi utama yaitu menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah besar dan banyak, tetapi berkualitas dan berdisiplin tinggi, serta mampu menjadi innovator, motivator dan penggerak pembangunan dan perubahan. Sebagaimana dari UU RI tentang tujuan pendidikan nasional yang berbunyi: Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta

¹ Mohammad Ali, *Pendidikan Untuk Pembangunan Nasional* (Bandung: PT IMPERIAL BHAKTI UTAMA 2009) hlm, 331

peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa terhadap Tuhan yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.²

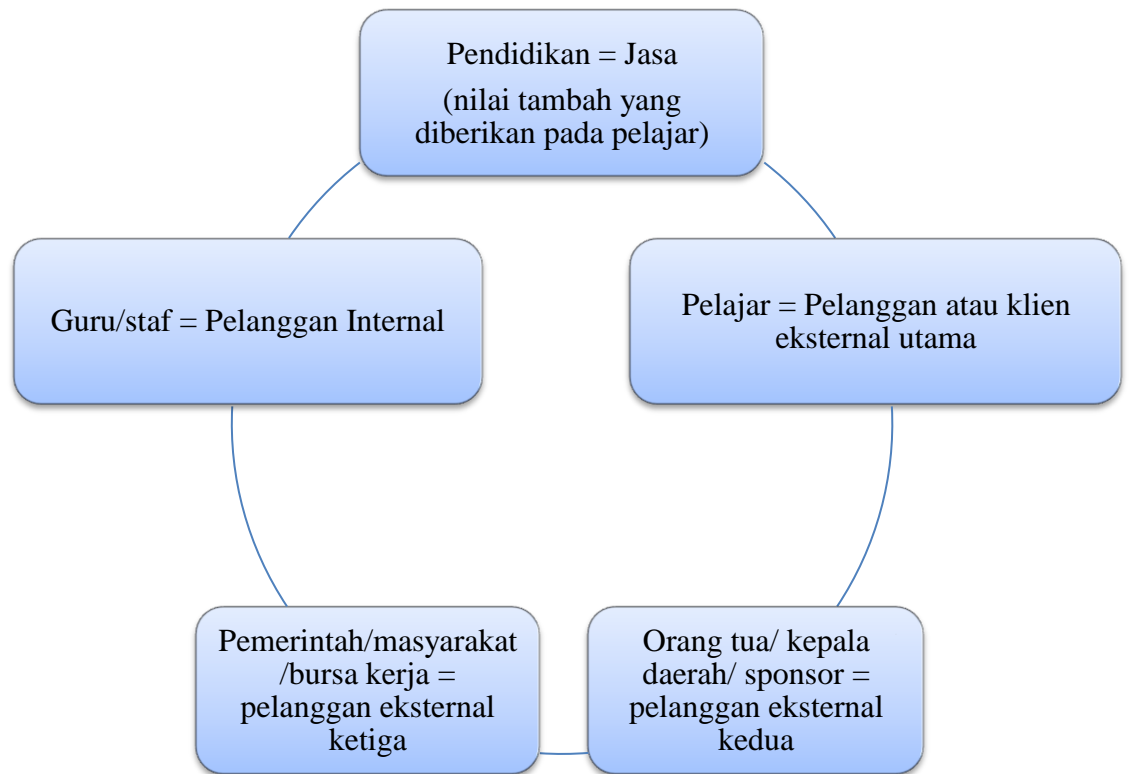
Dunia pendidikan juga berfungsi mencetak generasi yang berkualitas dari berbagai jenis dan keahlian. Berkaitan dengan hal tersebut, untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dari sector pendidikan, maka dibutuhkan banyak factor yang diperlukan antara lain: pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi, disiplin kerja dan lingkungan sekolah.

Praktek penyelenggara pendidikan dapat dianalogikan dengan proses produksi sebuah industry, khususnya industri jasa. Sekolah (lembaga pendidikan lain, termasuk perguruan tinggi) dapat dipandang sebagai lembaga yang memproduksi atau menjual jasa (*service*) kepada para pelanggannya. Pelanggan pendidikan meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal.

Pelanggan internal adalah pengajar atau guru dan tenaga administrative, sedangkan pelanggan eksternal dipilah-pilah menjadi pelanggan primer, sekunder dan tersier.³ Pelanggan eksternal primer sekolah adalah peserta didik, pelanggan sekundernya adalah pemerintah, orang tua atau masyarakat yang membiayai pendidikan, dan pelanggan tersier adalah lembaga pendidikan pada jenjang berikutnya atau para pemakai lulusan.

² Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal 3

³ Muhammad Ali, dkk. *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan*, (Bandung: IMTIMA 2007), hlm, 346.



Gambar 1.1. Skema Pelanggan Pendidikan⁴

Dengan berpegang pada konsep ini maka mutu suatu sekolah ditentukan oleh sejauh mana pelanggan-pelanggan baik internal maupun eksternal itu merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah itu. Hal ini berarti bahwa sekolah bermutu adalah sekolah yang pelaksanaan pendidikannya atau pelayanan yang diberikannya sesuai atau melebihi harapan dan kepuasan para pelanggannya dalam berbagai kategori seperti dijelaskan diatas.

Lembaga pendidikan pada hakikatnya bertujuan memberikan layanan yang berkualitas dan memuaskan untuk konsumen dalam hal ini yaitu wali murid dan juga peserta didik. Orang tua telah membayar cukup mahal kepada

⁴ Eddward Sallis, Total Quality Management In Education, (New York: Psychology Press, 2002), hlm 59

lembaga pendidikan yang berupa iuran pendidikan dan biaya program-program untuk proses pendidikan. Untuk itu orang tua dan peserta didik berhak mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Layanan ini dapat diwujudkan dalam bentuk fisik maupun non fisik. Yang berbentuk fisik yaitu berupa sarana dan prasarana, sedangkan yang berbentuk non fisik yaitu layanan administrasi, baik yang diberikan oleh tenaga kependidikan dalam hal ini tata usaha maupun layanan pembelajaran yang diberikan oleh guru.

Menurut Juran (Hunt, 1993:32) kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan atas lima cirri utama yaitu: a. teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan, b. psikologis, yaitu citra rasa atau status, c. waktu, yaitu kehandalan, d. kontraktual, yaitu adanya jaminan, e. etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur.⁵ Sedangkan menurut feigenbaum (1986:7) menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat member kepuasan sepenuhnya kepada konsumen atau suatu produk.⁶

Menurut Mas'ud (2008:85) keberhasilan lembaga sekolah dapat dilihat dari sudut dan tingkat kepuasan pelanggannya, yaitu pelanggan sekolah yang dikategorikan pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Hal ini memberikan arti bahwa ukuran sebuah keberhasilan sekolah dapat dilihat dari layanan yang diberikannya. Apakah layanan yang diberikan itu berada pada taraf yang sama

⁵ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004) Cet, Ke-3, hlm 2

⁶ M. Nur Nasution, *Op, Cit.* hlm 3

atau sesuai dengan harapan pelanggan atau bahkan melebihi, seperti apa yang diharapkan pelanggannya.

Layanan pembelajaran yang diberikan oleh guru dalam hal ini merupakan hal yang utama dalam mendukung kesuksesan tujuan pendidikan. Pelayanan kepada peserta didik perlu penanganan secara serius, karena peserta didik adalah warga sekolah yang menjadi tujuan akhir sebagai “*output*” atau keluaran yang perlu dipertahankan kualitasnya/lulusannya.

Selanjutnya pelayanan administrasi juga menjadi salah satu layanan utama yang diberikan oleh lembaga pendidikan kepada warga sekolah lebih khusus kepada wali murid atau orang tua siswa. Dalam memberikan layanan administrasi lembaga pendidikan melibatkan semua personil dan materil yang ada disekolah, mulai dari gerbang security menyambut dan mengarahkan dengan baik, guru piket mencatat kedatangan tamu, sampai pelayanan administrasi yang dikelola oleh bagian tata usaha. Semuanya saling bersinergi dalam mencapai tujuan pendidikan yang baik dan bermartabat.

Menurut (Mulyasa, 2004:20) Administrasi atau manajemen pendidikan merupakan komponen komponen integral dan tidak dapat dipisahkan dari proses pendidikan secara keseluruhan. Alasannya tanpa manajemen tidak mungkin tujuan pendidikan dapat diwujudkan secara optimal, efektif, dan efisien. Konsep tersebut berlaku disekolah yang memerlukan manajemen yang efektif dan efisien. Dalam kerangka inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya manajemen berbasis sekolah, yang memberikan kewenangan penuh kepada

sekolah dan guru dalam mengatur pendidikan dan pengajaran, merencanakan, mengorganisasikan, mengawasi, mempertanggungjawabkan mengatur, serta memimpin sumber-sumber daya insani serta fasilitas untuk membantu pelaksanaan pembelajaran yang sesuai dengan tujuan sekolah.⁷

Peningkatan mutu pelayanan administrasi pada instansi pendidikan di Indonesia sangat diperlukan setiap instansi, dengan standar pelayanan sesuai keputusan Presiden RI bersama DPR RI yang berbunyi: “standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.”⁸

Sistem manajemen mutu SMM menuntut adanya pengawasan statistik dan sirkulasi kualitas, serta menuntut adanya perubahan budaya dan juga perbaikan tim kerja, maka dunia Internasional melalui lembaga-lembaga ekonominya melakukan sebuah langkah standarisasi mutu. Salah satu standar mutu yang sedang berkembang sekarang ini adalah ISO (*International Organization for Standardization*) 9001:2015.

ISO 9001:2015 adalah suatu standar Internasional untuk sistem manajemen mutu/kualitas yang menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu.⁹

⁷Muhammad Ali, dkk. *Op Cit*, hlm, 228.

⁸ Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 7

⁹ Melwin Syafrizal, *Sistem Manajemen Mutu ISO*, Multiple Training dan consulting

ISO 9001:2015 bukan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa) namun merupakan sistem manajemen kualitas, sehingga dengan penerapan ISO 9001:2015 produk (barang atau jasa) yang dihasilkan berkualitas Internasional dan akan memiliki kualitas/standar yang baik. Dengan dimilikinya sertifikat ISO 9001:2015 ini dapat menjadi salah satu *added value* yang saat ini menjadi kebutuhan organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada *stakeholdernya*. ISO muncul sebagai sebuah solusi untuk standar penilaian kualitas organisasi, perusahaan atau lembaga pendidikan yang diakui secara Internasional.

Berdasarkan salah satu prinsip dari sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yaitu focus pada pelanggan yang dapat diartikan kepuasan pelanggan. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 memperhatikan bahwa pelanggan memegang peranan yang sangat penting dalam menetapkan persyaratan – persyaratan sebagai masukan dari kualitas pelayanan. Menurut Freddy Rangkuti (2009), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.¹⁰ Kepuasan pelanggan lebih bersifat relatif karena persepsi kepuasan pada suatu hal antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lain berbeda.

¹⁰ Iwan Budhiharta dan Muttaqin, *Model HSQ-Matrix* (Banda Aceh: PT QIARA, 2019) hlm 23

MTs Annajah Jakarta selalu berusaha dalam meningkatkan pendidikan yang bermutu. Terlebih dalam hal pelayanan, karena jika orang tua atau wali murid merasa dilayani dengan baik, maka akan menjadi iklan terbaik kepada masyarakat bahwa MTs Annajah benar benar dalam meningkatkan kualitas layanan. Dari awal mula berdiri MTs Annajah tahun 1960 hingga saat ini selalu mengalami peningkatan kualitas diberbagai aspek, letak sekolah yang sangat strategis, jumlah peserta didik yang terus meningkat dan stabil dari tahun ketahun, tingkat pendidikan dan kondisi perekonomian orang tua peserta didik yang mapan, lingkungan masyarakat dan dunia usaha yang kondusif serta mendukung terhadap proses pendidikan di MTs Annajah. Begitupun prestasi yang diraih sekolah yang terus mengalami peningkatan signifikan, baik berprestasi di bidang akademik maupun non-akademik.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, MTs Annajah Seharusnya secara mutu tidak diragukan lagi, terlebih dalam hal kualitas pelayanan dan pembelajaran. Tapi kenyataannya MTs Annajah belum sepenuhnya mengedepankan kualitas dari pelayanan dan pembelajaran, masih banyak didapati siswa yang keluar kelas, orang tua yang bingung dalam hal administrasi maupun pembayaran sekolah.

Berpijak pada uraian diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dalam bentuk Tesis dengan judul “ **Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Study Kasus di MTs Annajah Jakarta)**”

A. Identifikasi Masalah

Dengan memperhatikan dari uraian uraian yang tertulis dalam latar belakang, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah, diantaranya:

1. Apa saja pengaruhnya system manajemen ISO 9001:2015 Terhadap Kualitas Pelayanan di MTs Annajah Jakarta ?
2. Apa saja dampak dari system manajemen ISO 9001:2015 Terhadap Kualitas Pelayanan di MTs Annajah Jakarta ?
3. Bagaimana proses dari system manajemen ISO 9001:2015 Terhadap Kualitas Pelayanan di MTs Annajah Jakarta?
4. Bagaimana dampak penerapan system manajemen ISO 9001:2015 Terhadap Kualitas Pelayanan di MTs Annajah Jakarta?
5. Apakah ada perbedaan sebelum dan sesudah system manajemen ISO 9001:2015 Terhadap Kualitas Pelayanan di MTs Annajah Jakarta?

B. Pembatasan Masalah

Karena banyaknya masalah dan luasnya ruang lingkup pembahasan, maka penulis hanya membatasi pada “Apa saja pengaruh penerapan system manajemen ISO 9001:2015 Terhadap Kualitas Pelayanan di MTs Annajah Jakarta ” ?

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka penulis merumuskan beberapa masalah diantaranya:

1. Bagaimana persepsi orang tua terhadap kualitas pelayanan administrasi di MTs Annajah Jakarta?

2. Bagaimana persepsi siswa terhadap kualitas pembelajaran guru di MTs Annajah Jakarta?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui persepsi orang tua terhadap kualitas pelayanan administrasi di MTs Annajah Jakarta?
2. Untuk mengetahui persepsi siswa terhadap kualitas pembelajaran guru di MTs Annajah Jakarta?

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi yayasan Annajah. Adapun hasil penelitian ini secara umum dapat digunakan secara teoritis dan praktis. Antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat dimanfaatkan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan, yaitu pengetahuan yang berhubungan dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap Kualitas pelayanan pada saat ini. Selain itu penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai referensi untuk penelitian lanjutan dan pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh:

- a. Lembaga pendidikan, dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk menentukan kebijakan yang berhubungan dengan kompetensi sekolah yang sudah bersertifikat ISO 9001:2015
- b. Guru, dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk mengembangkan keterampilan dalam mengajar sesuai SOP yang berlaku
- c. Peneliti, dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai rujukan dan barometer tentang ISO 9001:2015 Terhadap kualitas pelayanan setelah diterapkannya SMM tersebut.

F. Sistematika

Pada sistematika penulisan ini, penulis menyajikan kerangka Tesis yang dibagi menjadi lima bab. Hal ini agar mempermudah dan memperjelas pembahasan dari penulisan tesis ini. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Pada Bab ini berisi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, pembatasan dan rumusan masalah, serta maksud, tujuan dan kegunaan penelitian

BAB II : Kajian Pustaka, Landasan Teori, Kerangka Berfikir dan Hipotesis

Pada bab ini berisi tentang kajian pustaka atau landasan teori dan variable-variabel yang diteliti, kerangka pemikiran dan pengajuan hipotesis penelitian.

BAB III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi tentang metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, mencakup metode pemilihan sampel, pengumpulan data, metode analisis data, dan metode pembuktian hipotesis penelitian. Disamping itu juga menampilkan tempat dan waktu penelitian serta hipotesis statistika dari penelitian ini.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini berisi deskripsi data penelitian, pengujian persyaratan analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan dari hasil penelitian

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan dari seluruh isi tesis yang telah disusun dan saran untuk penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

a. Pengertian sistem

Sebelum menjelaskan tentang sistem manajemen mutu, penulis menguraikan sedikit tentang pengertian sistem. Sesungguhnya, tatanan kehidupan manusia merupakan suatu sistem, dikatakan sebagai suatu sistem karena didalamnya ada sejumlah komponen yang memiliki fungsi dan mempengaruhi satu sama lain dalam rangka mencapai tujuan sistem. Johnson dalam Syafarudin menjelaskan bahwa sistem adalah suatu keterpaduan atau kebulatan yang kompleks atau kombinasi dari berbagai bagian bersifat kompleks atau kesatuan yang bulat. Dengan kata lain, suatu sistem merupakan suatu keterpaduan dari berbagai bagian yang membentuk satu kesatuan.¹

Sistem merupakan perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas. Dan sistem adalah suatu susunan yang teratur dari pandangan, teori, asas, dan sebagainya. Contoh: pemerintahan Negara (demokratis, totaliter parlementer dan sebagainya).² Selanjutnya menurut Salisbury dalam Syafarudin menjelaskan bahwa “*A system is a group of components working together as a functional unit*”.

¹ Syafaruddin, Anzizhan, *Sistem Pengambilan Keputusan*, (Jakarta: PT Grasindo, 2008) hlm. 16

² Kamus digital Bahasa Indonesia *for android*, edisi kelima 2020. Diakses pada hari minggu 08 November 2020 pkl 08.46

Sistem adalah sekelompok bagian-bagian atau komponen yang bekerja sama sebagai suatu kesatuan fungsi.³

Immagent dan Pilecki dalam Syafarudin menjelaskan sistem adalah sekumpulan objek dan menghubungkan objek itu dengan atributnya. Dengan kata lain sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri dari sejumlah bagian bagian, atribut dari bagian dan hubungan antara bagian dengan atribut.⁴ Seperti halnya dalam sistem sosial, terdiri dari subsistem politik, subsistem ekonomi, subsistem budaya, subsistem agama, subsistem pendidikan, dan subsistem keluarga. Bahkan tubuh manusia merupakan sistem, tempat unsur saraf otak menentukan berfungsinya pancaindra lain, seperti fungsi mata, otak, tangan, kaki, jantung, usus, kulit, paru-paru dan unsur tubuh lainnya yang saling mendukung kesempurnaan seluruh anatomi tubuh manusia sehingga memiliki keseimbangan hidup.

Jadi penulis dapat simpulkan bahwa sistem adalah kumpulan bagian-bagian atau sub-sub sistem yang disatukan dan dirancang untuk mencapai suatu tujuan.

b. Pengertian Mutu

Mutu dalam kamus bahas inggris *quality, grade* yang berarti kualitas. Dalam kamus besar bahasa Indonesia mutu (tinggi) mutunya; berbobot, mempunyai mutu (kualitas)⁵. Sedangkan menurut kamus mutarjim bahasa

³ Syafaruddin, Anzizhan, *Op.Cit, hlm.* 16

⁴ *Ibid.*

⁵ Kamus digital Bahasa Inggris *for android* edisi 2020 Diakses pada hari minggu 08 November 2020 pk1 08.46

arab, yaitu *نوعية* yang bermakna mutu, karakter, macam, sifat, kekhususan.⁶ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Mutu didefinisikan sebagai ukuran baik atau buruk suatu benda, kadar, taraf atau derajat.⁷

Berdasarkan pengertian mutu yang telah dijelaskan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa: 1. mutu adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. 2. mutu adalah segala sesuatu yang memberikan kepuasan atas penggunaan suatu produk. Suatu lembaga pendidikan dikatakan berhasil jika output/hasil dari lembaga pendidikan tersebut mampu memberikan kebutuhan atau kepuasan lebih dari yang diharapkan pelanggan baik secara internal maupun eksternal.

c. Pengertian Manajemen Mutu

Pada dasarnya manajemen mutu dapat didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan *performance* secara terus menerus pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan SDM modal yang tersedia.⁸

⁶ KH Adib Bisri dan KH Munawwir AF, *AL-BISRI Kamus Arab-Indonesia Indonesia-Arab*, (Surabaya: Pustaka Progressif, 1999) hlm. 220

⁷ Kamus digital Bahasa Indonesia *for android*, edisi kelima 2020. Diakses pada hari minggu 08 November 2020 pkl 08.46

⁸ Vincent Gaspersz, *Total Quality Manajemen*, (Jakarta: Pustaka Utama, 2001) hlm. 06

Manajemen Mutu menurut konsep ISO 9001:2000 adalah “sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu”.⁹

Berdasarkan beberapa pengertian tentang manajemen mutu diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen mutu merupakan suatu aktifitas dan fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan mutu dan tanggung jawab, dan mengimplementasikannya melalui alat alat seperti perencanaan mutu (*quality planning*), pengendalian mutu (*quality control*), jaminan mutu (*quality assurance*) dan peningkatan mutu (*quality improvement*), dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggan masa kini dan yang akan datang.

d. Pengertian Sistem Manajemen Mutu

System manajemen mutu adalah suatu kegiatan yang terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hubungannya dengan mutu.¹⁰ Sistem manajemen mutu juga berarti suatu tatanan yang menjamin tercapainya tujuan dan sasaran-sasaran mutu yang direncanakan.

Sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur yang terdokumentasi serta praktik-praktik standar untuk manajemen sistem yang

⁹ Melwin Syafrizal, *Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2000*, diakses dari <https://amikom.academia.edu/MelwinSyafrizal>, Pada tanggal 10 November 2020 pukul 17.05

¹⁰ Penny Rahmawaty, *Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Terhadap kinerja Organisasi*, Skripsi UNY, hlm. 5

bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk. Sistem manajemen mutu memberikan gambaran organisasi dalam menerapkan praktik-praktik manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau pasar. Dalam kaitan ini terdapat beberapa karakteristik umum manajemen mutu:¹¹

- 1) Sistem manajemen mutu berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini sering mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar-standar kerja.
- 2) Sistem manajemen mutu berlandaskan pada pencegahan terhadap kesalahan-kesalahan yang akan timbul
- 3) Sistem manajemen mutu mencakup elemen-elemen seperti tujuan (*objectives*), pelanggan (*customer*), hasil (*output*), proses (*processes*), masukan (*input*), pemasok (*suppliers*), pengukuran umpan balik serta umpan maju.

Dalam sistem manajemen mutu sering adanya istilah *quality control* dan *quality assurance*, *quality control* adalah kegiatan teknik dan kegiatan memantau, mengevaluasi, dan menindaklanjuti agar persyaratan yang telah ditetapkan dapat tercapai, sedangkan istilah *quality assurance* berarti semua tindakan terencana dan sistematis yang diterapkan, yakni

¹¹ Vincent Gaspers, Dalam William Ridson Wartuny dan Shirly Lumeno, Model penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015 Pada Kontraktor di propinsi Papua Barat, Jurnal Sipil Statistik, Vol.6 No.8 Agustus 2018 hlm. 581

meyakinkan pelanggan dalam arti wali murid bahwa proses hasil pembelajaran memenuhi persyaratan.¹²

Sebagian ahli berpendapat :

“Quality Management System (QMS) is planned and established by documenting procedures for the processes of organization to fulfill the needs and expectations of internal and end customers.”¹³

“Sistem Manajemen Mutu (QMS) direncanakan dan ditetapkan dengan mendokumentasikan prosedur untuk proses organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan”

Sistem manajemen mutu juga berarti tatanan yang menjamin kualitas output dan proses pelayanan/produksi. Sedangkan sistem manajemen mutu menurut konsep ISO 9001:2000 adalah persyaratan standar yang digunakan untuk mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang sesuai.¹⁴

Dari definisi diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa sistem manajemen mutu merupakan suatu prosedur sistematis yang dilakukan oleh suatu organisasi perusahaan atau lembaga pendidikan untuk menerapkan manajemen mutu dalam rangka menjamin suatu produk pada perusahaan atau lembaga pendidikan tersebut.

ISO 9001:2015 merupakan standar internasional dibidang system manajemen mutu. Suatu lembaga/organisasi yang telah mendapatkan akreditasi (pengakuan dari pihak lain yang independen) dan dapat

¹² *Ibid.*

¹³ Danashekar Natarajan, *ISO 9001 Quality Management System*, (India:SPRINGER 2017) hlm,

4

¹⁴ *Ibid.*

dikatakan telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal manajemen penjaminan hal mutu produk/jasa yang dihasilkan. Sedangkan System manajemen mutu adalah suatu kegiatan yang terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hubungannya dengan mutu. Sebagai standar mutu diseluruh diseluruh dunia yang dibangun oleh beberapa Negara maka tingkat kepercayaan ini tinggi, sehingga mendapat pengakuan secara internasional mengenai system penjaminan mutu.

e. Perubahan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Ada beberapa perubahan pada ISO versi 9001:2015 dengan ISO 9001:2008, sebagai berikut:

1. Klausul bertambah

ISO 9001:2008 memiliki 8 klausul, sedangkan ISO 9001:2015 memiliki 10 klausul.¹⁵

Tabel. 2.1. Klausul ISO 9001:2008 dengan ISO 9001:2015

| ISO 9001:2008 | ISO 9001:2015 |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| <i>1. Scope</i> | <i>1. Scope</i> |
| <i>1. Normative Reference</i> | <i>2. Normative Reference</i> |
| <i>2. Terms and Definitions</i> | <i>3. Terms and Definitions</i> |
| <i>3. Management Responsibility</i> | <i>4. Context of the organization</i> |
| <i>4. Resource Realization</i> | <i>5. Leadership</i> |
| <i>5. Resource Management</i> | <i>6. Planning</i> |

¹⁵ *FDIS ISO 9001:2015 vs ISO 9001:2008*, Academy, Advisera, 2015 hlm. 5

| | |
|--|----------------------------------|
| <i>6. Product Realization</i> | <i>7. Support</i> |
| <i>7. Measurement, analysis, and improvement</i> | <i>8. Operation</i> |
| | <i>9. Performance evaluation</i> |
| | <i>10. improvement</i> |

2. Prinsip ISO berkurang, dimana ISO 9001:2008 memiliki 8 prinsip, sedangkan ISO 9001:2015 memiliki 7 prinsip.¹⁶

Tabel. 2.2. Prinsip ISO 9001:2008 dengan ISO 9001:2015

| ISO 9001:2008 | ISO 9001:2015 |
|--|---|
| <i>1. customer focus</i> | <i>1. customer focus</i> |
| <i>2. leadership</i> | <i>2. leadership</i> |
| <i>3. involment of people</i> | <i>3. engagement and competence of people</i> |
| <i>4. proses approach</i> | <i>4. proses approach</i> |
| <i>5. system approach to management</i> | <i>5. improvement</i> |
| <i>6. continual improvement</i> | <i>6. informed decision making</i> |
| <i>7. factual approach ti decision making</i> | <i>7. relationships management</i> |
| <i>8. mutually beneficial supplier relationships</i> | |

¹⁶ *Ibid.*

Model proses ISO 9001:2015 terdiri dari 5 (lima) bagian utama yang menggambarkan sistem manajemen organisasi, yaitu:

1. Sistem manajemen kualitas (Klausul 4 dari 9001:2015)

Klasul ini lebih menekankan pada kebutuhan untuk peningkatan terus menerus (continual improvement). Manajemen harus menetapkan langkah-langkah untuk implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015

2. Tanggung Jawab Manajemen (Klausul 5 dari ISO 9001:2015)

Klausul ini lebih menekankan pada komitmen dari manajemen puncak menuju perkembangan dan peningkatan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

3. Manajemen Sumber Daya (Klausul 6 dari ISO 9001:2015)

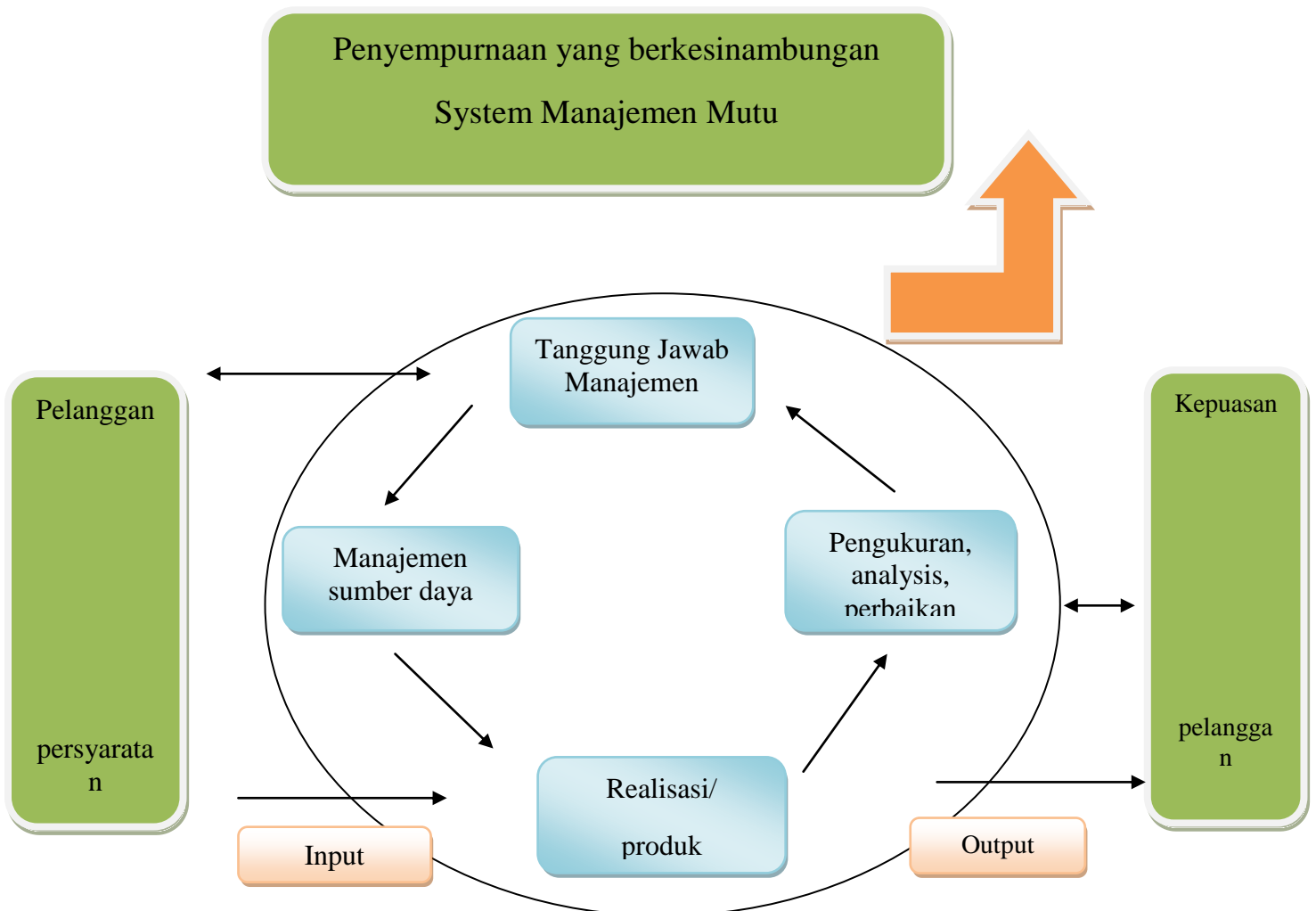
Klausul ini menyatakan bahwa suatu organisasi harus menetapkan dan memberikan sumber daya yang diperlukan secara tepat, serta memiliki kompetensi yang berkaitan dengan pendidikan yang relevan.

4. Realisasi Produk (Klausul 7 dari ISO 9001:2015)

Klausul ini menyatakan bahwa organisasi harus menjamin proses realisasi produk berada dibawah pengendalian, agar memenuhi persyaratan produk dibawah kendali top manajemen.

5. Analisis, pengukuran dan peningkatan (Klausul 8 dari ISO 9001:2015)

Klausul ini menyatakan bahwa organisasi harus menerapkan rencana-rencana dan menerapkan proses-proses pengukuran, pemantauan, analisis dan peningkatan yang diperlukan agar menjamin kesesuaian dari produk, menjamin kesesuaian sistem manajemen mutu dan meningkatkan terus menerus dari sistem manajemen mutu.



Gambar 2.1. Model Proses Sistem Manajemen Mutu ISO¹⁷

¹⁷ Melwin Syafrizal, *Op. Cit*, hlm. 4

f. Prinsip-Prinsip dasar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Untuk menjalankan suatu organisasi atau suatu lembaga pendidikan dengan sukses, para pemimpin (manajemen) hendaknya melakukan dengan cara-cara yang sistematis dan jelas. Sukses dapat dihasilkan dari implementasi dan pemeliharaan sebuah sistem manajemen yang dirancang untuk perbaikan kinerja (*Performance Improvement*) secara berkesinambungan.

Sistem manajemen Mutu ISO 9001:2015 disusun berdasarkan 7 (tujuh) Prinsip dasar.¹⁸ Prinsip-prinsip ini digunakan oleh top management untuk membantu meningkatkan kinerja dari sebuah organisasi atau lembaga pendidikan. Berikut ini adalah 7 (tujuh) prinsip-prinsip dasar ISO 9001:2015.

1. Fokus pelanggan

Suatu organisasi atau lembaga itu sangat tergantung pada pelanggan. Oleh karena itu, suatu organisasi atau lembaga harus memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan baik kebutuhan dan keinginan sekarang maupun yang akan datang.

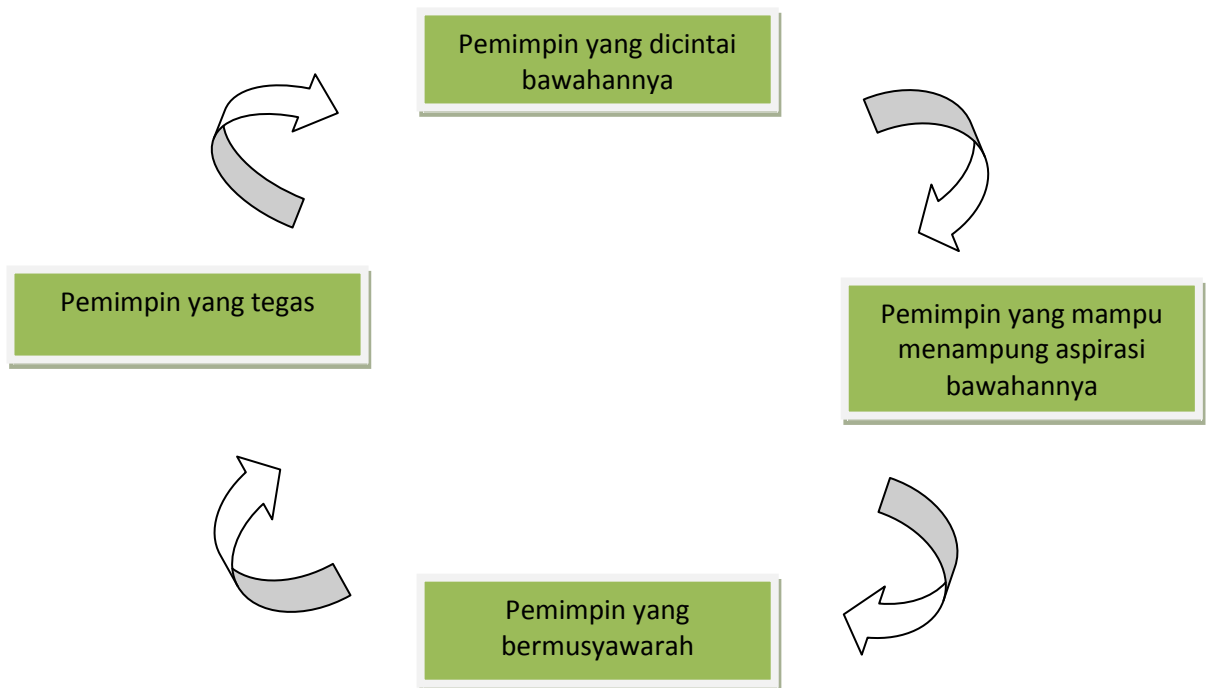
2. Kepemimpinan

Pemimpin dari sebuah organisasi atau lembaga harus menetapkan tujuan dan arah maupun visi misi dari organisasi atau lembaga. Selain itu, pemimpin dari organisasi atau lembaga harus menciptakan lingkungan yang hangat terhadap bawahan agar tujuan atau visi misi suatu organisasi dapat berjalan dengan baik. Ada beberapa kriteria pemimpin sukses :

¹⁸ Dr Agus Sutarna dkk, *IMPLEMENTASI ISO 9001:2015 DI INSTITUSI PENDIDIKAN*, (Jawa Barat: CV Pena Persada, 2020) hlm 10

- 1) Pemimpin yang dicintai bawahannya, suatu organisasi akan berjalan dengan baik jika pemimpinnya dicintai oleh bawahannya. Hal ini dapat dianalogikan seperti shalat berjamaah. Jika imam suatu masjid dicintai oleh makmumnya itu pertanda shalatnya baik, karena jamaah merasa senang dengan diimami olehnya.
- 2) Pemimpin yang mampu menampung aspirasi bawahannya, yakni tidak hanya dicintai oleh bawahan, namun juga dapat menampung aspirasi, kritik dan saran dari bawahannya dengan baik.
- 3) Pemimpin yang selalu bermusyawarah, yaitu pemimpin yang selalu bermusyawarah tentang persoalan-persoalan yang ada, tidak ego terhadap pendapatnya sendiri.
- 4) Pemimpin bersikap tegas, artinya keputusan pemimpin, kekuatan dan keberanian harus dimunculkan, agar lebih berwibawa dan disegani bukan diacuhkan dalam organisasi.¹⁹

¹⁹ Hafidhuddin, Didin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003) Cet. 1 hlm. 121



Gambar 2.2. Empat Kriteria Pemimpin Sukses²⁰

Dari penjelasan dan tabel tersebut, menerangkan bahwa pemimpin suatu lembaga bisa dikatakan sukses atau berhasil jika empat unsure tersebut terpenuhi dengan baik. Dan empat kriteria itu saling berkaitan satu dengan yang lainnya, agar suatu organisasi atau lembaga yang dipimpinnya berjalan dengan baik.

3. Keterlibatan Personel

Keterlibatan personel merupakan factor penting. Dengan melibatkan personel, manfaat yang diterima organisasi atau lembaga akan lebih besar.

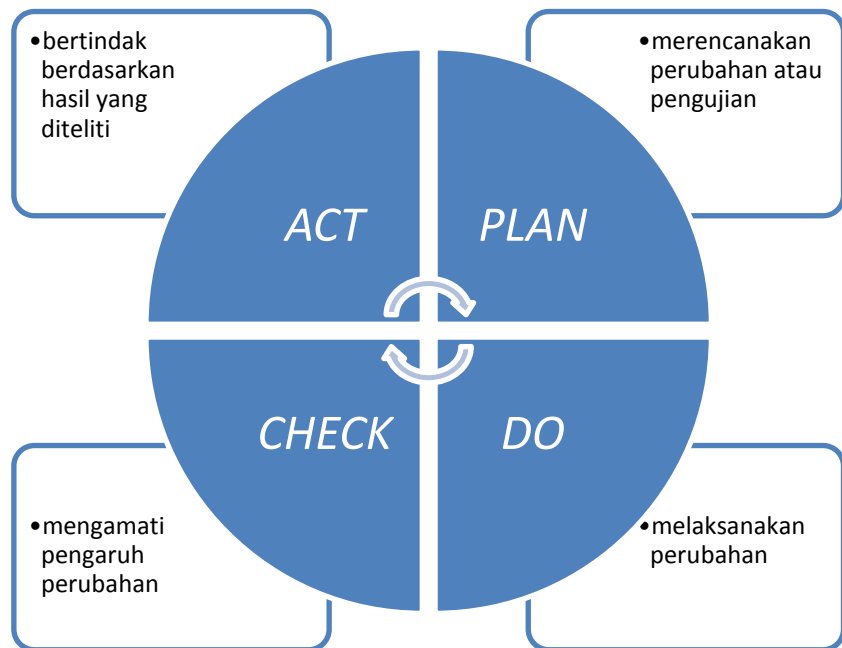
²⁰ *Ibid.*, hlm 125

Manfaat yang diperoleh apabila organisasi atau lembaga menerapkan prinsip keterlibatan personel adalah :

- Orang – orang yang tergabung dalam organisasi atau lembaga akan menjadi termotivasi dan memberikan komitmen.
- Orang orang yang tergabung dalam organisasi atau lembaga akan menjadi lebih giat dalam melakukan inovasi agar tujuan-tujuan organisasi atau lembaga bisa tercapai.
- Orang orang yang terlibat organisasi akan menjadi lebih bertanggung jawab terhadap kinerja mereka.

4. Pendekatan proses

Suatu hasil yang diinginkan akan tercapai secara efisien apabila aktifitas dan sumber-sumber daya yang berkaitan dikelola sebagai suatu proses. Salah satu metode yang dipakai untuk pendekatan proses adalah PDCA. Dapat digambarkan Yakni sebagai berikut:



Gambar 2.3. Siklus PDCA (*plan-do-check-act*)²¹

PDCA dijelaskan sebagai berikut:²²

- *Plan*: dalam kamus Inggris Indonesia yaitu rencana/perencanaan. Mengembangkan rencana perbaikan. Merupakan langkah setelah dilakukan pengujian ide perbaikan masalah. Rencana perbaikan disusun berdasarkan prinsip 5-W (*what, why, who, when, dan where*) dan 1 H (*how*), yang dibuat secara jelas dan terinci serta menetapkan sasaran dan target yang harus dicapai. Dalam menetapkan sasaran dan target yang harus dicapai.

²¹ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004) Cet, Ke-3, hlm 28

²² *Ibid.*

- *Do* : Implementasi Proses/dokumen, Melaksanakan rencana.

Rencana yang telah disusun diimplementasikan secara bertahap, mulai dari skala kecil dan pembagian tugas secara merata sesuai dengan kapasitas dan kemampuan dari setiap personil. Selama dalam melaksanakan rencana harus dilakukan pengendalian, yaitu mengupayakan agar seluruh rencana dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar sasaran dapat dicapai.

- *Check* : pengawasan proses, memeriksa atau meneliti hasil yang dicapai

Memeriksa atau meneliti merujuk pada penetapan apakah pelaksanaannya berada dalam jalur, sesuai dengan rencana dan memantau kemajuan perbaikan yang direncanakan. Alat atau piranti yang dapat digunakan dalam memeriksa adalah pareto diagram, histogram, dan diagram control.

- *Action* : tindakan perbaikan secara berkelanjutan, Melakukan tindakan penyesuaian bila diperlukan.

Penyesuaian dilakukan bila dianggap perlu, yang didasarkan hasil analisis diatas. Penyesuaian berkaitan dengan standarisasi prosedur baru, guna menghindari timbulnya kembali masalah yang sama atau menetapkan sasaran baru bagi perbaikan berikutnya.²³

²³ *Ibid.*

5. *Improvement* (Peningkatan)²⁴

Peningkatan terus-menerus dari kinerja organisasi atau lembaga secara keseluruhan harus menjadi tujuan dari setiap organisasi atau lembaga pendidikan. Peningkatan terus – menerus dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas dari organisasi atau lembaga dalam memenuhi kebijakan dan tujuan dari lembaga tersebut.

6. *Evidence-based decision making* (pengambilan keputusan berbasis bukti)

Keputusan yang efektif adalah berdasarkan pada analisis data dan informasi. Analisis data dan informasi berguna untuk menghilangkan akar penyebab masalah, sehingga masalah – masalah yang berkaitan mutu dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.

7. *Relationship Management* (Manajemen Hubungan)

Suatu organisasi atau lembaga dan pemasoknya adalah saling menguntungkan. Dan suatu hubungan yang saling menguntungkan akan meningkatkan kemampuan bersama yang dapat menciptakan nilai tambah.

g. Manfaat ISO 9001:2015 bagi sekolah

Standarisasi merupakan sarana penunjang yang sangat penting, artinya sebagai salah satu alat yang efektif dan efisien guna menggerakkan kegiatan organisasi, dalam meningkatkan produktifitas dan menjamin mutu produk dan/jasa, sehingga dapat meningkatkan daya saing, melindungi konsumen, tenaga kerja dan masyarakat baik keselamatan

²⁴ Cognesti Consulting Group

maupun kesehatannya. Jaminan bahwa konsumen atau pelanggan akan mendapatkan kualitas barang ataupun jasa yang sesuai dengan harapan tersebut hanya dapat diberikan oleh perusahaan atau institusi yang telah memiliki sertifikat suatu standar system mutu.

Mutu adalah kemampuan (*ability*) yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa (*service*) yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan, kepuasan pelanggan dalam institusi pendidikan. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relative kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.²⁵

Ada beberapa *tool* atau alat untuk membantu perusahaan agar bekerja dengan lebih terorganisir serta membantu pengelolaan atau pengontrolan proses bisnis yang berjalan diperusahaan dengan berpegang pada standar mutu yang telah ditetapkan. System mutu seperti ISO 9000, TS 16949, QS 9000, Six Sigma, dan Malcolm Baldrige adalah suatu system yang telah teruji dan terbukti luas didunia.²⁶

Salah satu keuntungan penerapan sistem mutu tersebut, yaitu lembaga pendidikan tidak perlu lagi membuat suatu standar sistem baru, yang diperlukan lembaga pendidikan adalah mengadopsi sistem tersebut untuk disesuaikan dengan model jasa dan kondisi lembaga pendidikan.

²⁵ C. Rudi Prihantoro dalam Dr Agus Sutarna dkk, *IMPLEMENTASI ISO 9001:2015 DI INSTITUSI PENDIDIKAN*, (Jawa Barat: CV Pena Persada, 2020) hlm 51

²⁶ *Ibid.*

Dengan penerapan sistem mutu ISO 9001 tentunya akan membawa dampak positif bagi lembaga pendidikan, yaitu meningkatkan dan menjamin mutu dari produk atau jasa yang dihasilkan sehingga pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk yang disediakan dan akan berkualitas pada lulusannya.

B. Kepuasan Pengguna Jasa (Pelanggan)

a. Pengertian Kepuasan Pengguna Jasa

Kepuasan dalam kamus besar bahasa Indonesia yaitu perihal yang bersifat puas; kesenangan; kelegaan dan sebagainya: dikejar dirinya meskipun dengan segala pengorbanan; keinginan itu ditujukan kepada jasmani.²⁷ Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu.²⁸ Pelanggan atau konsumen adalah pihak yang memaksimalkan nilai, mereka membentuk akan harapan dan bertindak berdasarkan itu.²⁹ Ada beberapa pakar yang menjelaskan tentang pengguna jasa (pelanggan), diantaranya:

1. L.L. Bean, Freeport dalam M. Nur Nasution bahwa: a) pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya. b) pelanggan adalah orang yang membawa kita pada apa keinginannya. c) tidak ada seorang pun yang pernah

²⁷ Kamus digital Bahasa Indonesia *for android*, edisi kelima 2020. Diakses pada hari minggu 16 Desember 2020 pkl 10.51

²⁸ M. Nur Nasution, *OP. Cit*, hlm 41

²⁹ Rosnaini Daga, Citra, *Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, (Gowa: GLOBAL RESEARCH AND CONSULTING INSTITUTE, 2018) Hlm. 76

menan beradu argumentasi dengan pelanggan. d) pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

2. Band (1971:79) dalam M. Nur Nasution bahwa: kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. apabila telah tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan.
3. Oliver (1997: 13-4) dalam M. Nur Nasution bahwa: kepuasan merupakan tanggapan pelanggan. kepuasan adalah penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri.³⁰

Dari berbagai definisi kepuasan pelanggan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi purnabeli pelanggan terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan atau ekpektasi terhadap produk atau jasa tersebut.

Kunci membentuk focus kepuasan pada pelanggan adalah menempatkan karyawan untuk berhubungan langsung dengan pelanggan dan memberdayakan karyawan untuk mengambil tindakan yang diperlukan untuk memuaskan para pelanggan. Jadi, interkasi antara karyawan dan pelanggan merupakan unsur yang sangat penting dalam pembentukan focus pada pelanggan.

³⁰ M. Nur Nasution, *OP. Cit*, hlm 46

b. Faktor – Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen ditentukan oleh persepsi konsumen atas hasil kerja produk atau jasa dalam memudahkan harapan pelanggan. Konsumen merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan konsumen terlampaui. Menurut Irawan dalam Rosnaini Daga bahwa ada lima driver utama kepuasan konsumen, sebagai berikut:³¹

a) Kualitas produk

Ada enam elemen dari kualitas produk yaitu, kinerja, daya tahan, fitur, reabilita, estetika, dan penampilan produk. Kualitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan konsumen dan upaya perusahaan untuk melakukan perubahan kearah perbaikan terus menerus.

b) Harga

Harga merupakan suatu nilai yang ditukarkan oleh konsumen dengan manfaat dari memiliki ataupun menggunakan produk atau jasa. Harga merupakan salah satu factor penentu konsumen dalam mengambil suatu keputusan membeli.

c) Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan mempunyai konsep yang sering dikenal dengan Serqual yang memiliki 5 lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Untuk memberikan

³¹ Rosnaini Daga, *Op Cit*, hlm 78

kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, diperlukan pembentukan sikap dan perilaku dari karyawan itu sendiri karena factor manusia menentukan 70% .

d) Factor emosional (*Emotional factor*)

Factor emosional memiliki peran peranan dalam kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas menggunakan produk yang dibelinya terlihat dari rasa bangga. Percaya diri, symbol sukses ketika mereka menggunakan produk dengan merek ternama.

e) Kemudahan

Pada dasarnya kepuasan konsumen akan tercipta apabila adanya kemudahan, kenyamanan dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan jasa yang diterimanya.

Mengacu pada keterangan diatas, untuk mengukur kepuasan konsumen (Pengguna Jasa) maka penulis mengukurnya dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh MTs Annajah.

C. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas bisa disebut juga dengan Mutu, dalam kamus bahasa arab berasal dari kata ³² (النوع أو الصنعة) درجة جودة , dan dalam bahasa Inggris

³² KH Adib Bisri dan KH Munawwir AF, *AL-BISRI Kamus Arab-Indonesia Indonesia-Arab*, (Surabaya: Pustaka Progressif, 1999) hlm 220

yaitu “*quality, grade*” yang artinya kualitas³³. Dalam kamus bahasa Indonesia mutu atau Kualitas adalah (ukuran) baik buruk suatu benda; kadar; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya); kualitas: pendidikan.³⁴ Secara istilah mutu atau kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.³⁵

Banyak pakar yang mendefinisikan tentang kualitas, diantaranya:

Menurut Davis dan Newstrom (1995:28) adalah “Kualitas atau mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”³⁶

Menurut Wyckof (1988) Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.³⁷

Menurut Freddy Rangkuti (2009), tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus

³³ Kamus digital Bahasa Inggris *for android* edisi 2020 Diakses pada hari minggu 08 November 2020 pkl 08.46

³⁴ Kamus digital Bahasa Indonesia *for android*, edisi kelima 2020. Diakses pada hari minggu 08 November 2020 pkl 08.46

³⁵ Melwin Sayafrizal, *Op, Cit.* hlm. 3

³⁶ Topic Offirstson, *Mutu Pendidikan Madrasah Tsanawiyah*, (Jakarta: Deepublish, 2014) hlm 82

³⁷ Bilson Mimamora, *Memenangkan Pasar dengan pemasaran efektif dan profitable*, (Jakarta: Gramedia Utama, 2003) hlm 180

berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.³⁸

Lembaga yang berkualitas adalah lembaga yang mampu memberi layanan yang sesuai atau melebihi harapan guru, karyawan, peserta didik, penyandang dana (orang tua, masyarakat dan pemerintah), dan pemakai lulusan (lembaga pendidikan pada jenjang di atasnya atau dunia kerja).³⁹

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yaitu sejauh mana lembaga atau penyedia jasa dapat memberikan yang terbaik kepada pengguna jasa dalam hal ini warga sekolah yaitu orang tua, siswa dan masyarakat lebih dari yang diharapkan.

b. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model (*service quality*)

Menurut Parasuraman, dimensi-dimensi kualitas layanan terdiri dari lima dimensi⁴⁰, yaitu:

³⁸ Iwan Budhiharta dan Muttaqin, *Model HSQ-Matrix* (Banda Aceh: PT QIARA, 2019) hlm 23

³⁹ Mohammad Ali, *Pendidikan untuk Pembangunan Nasional*, (Bandung: PT Imperial Bhakti Utama, 2009) hlm 337

⁴⁰ Iwan Budhiharta dan Muttaqin, *Op. Cit.* hlm 25

1. *Tangibles* (tampilan fisik), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, penampilan karyawan dan peralatan yang digunakannya.
2. *Reliability* (Keterpercayaan), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan yang dapat diandalkan dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responseveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan atau kesiapan karyawan memberikan layanan dan membantu konsumen.
4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*creadibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy* (kepedulian), yaitu kepedulian dan perhatian perusahaan secara individual terhadap konsumen.

Dimensi-dimensi tersebut merupakan bagian penting dalam pelaksanaan di instansi sekolah. Jika prinsip tersebut terpenuhi, maka

akan tercapai tujuan administrasi dan pembelajaran tersebut. Tujuan dari administrasi kependidikan yaitu membentuk manajemen yang baik, mendorong produktifitas kerja, memaksimalkan pemanfaatan SDM dan sumber daya lain secara terpadu, sehingga tercapai tujuan yang diharapkan dalam administrasi kependidikan. Tidak jarang banyak orang yang mengatakan instansi sekolah yang baik adalah sekolah yang pelayanan dan penataan administrasinya baik juga.

c. Kriteria Penentu Kualitas Jasa

Menurut Kotler (2003) mengatakan bahwa terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan, kelima kriteria tersebut adalah:⁴¹

1. Berwujud, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
3. Keyakinan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
4. Keresponsifan, keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
5. Keandalan, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

⁴¹ M. Nur Nasution, *OP. Cit*, hlm 61

d. Karakteristik Sukses Membentuk Fokus Pelanggan

1. Visi, Komunikasi dan suasana

Pemimpin perusahaan selalu menunjukkan sikap dan tindakan bahwa pelanggan sangat penting bagi perusahaan, manajer mempunyai komitmen besar terhadap kepuasan pelanggan, dan menjadikan focus utama dalam promosi karyawan dan kompensasi.

2. Kesejajaran dengan pelanggan

Perusahaan yang membuat sejajar dengan para pelanggan, dicerminkan dalam hal:

- a. Pelanggan sebagai nasihat perusahaan dalam penjualan
 - b. Karyawan memahami atribut produk yang paling dihargai/diharapkan pelanggan
 - c. Masukan dari pelanggan dijadikan sebagai program pengembangan pelanggan
- ##### 3. Memantau untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan pelanggan
- ##### 4. Memanfaatkan informasi dari pelanggan
- ##### 5. Mendekati para pelanggan
- ##### 6. Penyempurnaan produk dan proses secara continue⁴²

⁴² *Ibid.*

D. Penelitian yang relevan

Penelitian manajemen mutu ISO 9001:2015 telah banyak dilakukan sebelumnya oleh berbagai kalangan, khususnya para akademisi. Sependek pengetahuan dan pencarian penulis belum dapat di Universitas Muhammadiyah yang membahas manajemen mutu ISO 9001:2015 terhadap kualitas pelayanan, akan tetapi pengaruh kualitas terhadap kepuasan pelanggan telah banyak diteliti, dan kepuasan pelanggan termasuk pada prinsip manajemen mutu ISO 9001:2015 oleh karena itu penulis memasukan kedalam penelitian yang relevan, diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ilham Say'ban Mubarak tahun 2017, yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BNI Syariah kantor cabang Fatmawati” jurusan program studi perbankan syariah. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel – variabel yang telah dianalisis dan diolah data berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah secara parsial.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ma'sum 2018, yang berjudul “Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank DKI Syariah Kantor Cabang pembantu Matraman, Jakarta Timur” jurusan program studi perbankan syariah. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 16,6%, sedangkan 83,4% dipengaruhi oleh variabel lain. Jadi kualitas pelayanan berpengaruh besar terhadap kepuasan

nasabah, jika pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga semakin meningkat.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Vionni Dwi Afriana 2018, yang berjudul “ Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri cabang ciputat Tangerang Selatan” Jurusan program studi perbankan syariah. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin efektif kualitas pelayanan yang dilakukan maka semakin tinggi kepuasan nasabah di Bank Syariah. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 76,5% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan 33,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

E. Kerangka pikir

Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di MTs Annajah Jakarta menjadi sebuah keharusan dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan disekolah tersebut. Dalam salah satu prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yaitu focus pada pelanggan yang berarti sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 sangat mengutamakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berhubungan erat kepada pelayanan yang diberikan oleh sekolah tersebut. Dengan adanya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 diharapkan pelayanan sekolah dapat memuaskan semua warga sekolah. Dalam penelitian ini terdapat dua kerangka pikir yaitu:

1. Persepsi pengguna jasa yaitu orang tua terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah.

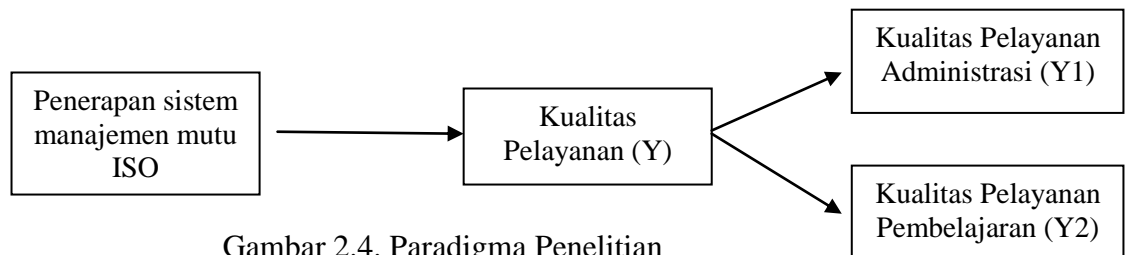
Pelayanan administrasi sekolah adalah suatu jasa yang diberikan sekolah dalam bidang administrasi kepada warga sekolah yang menggunakan jasa tersebut untuk mendukung keberhasilan kegiatan belajar mengajar. Administrasi di MTs Annajah Jakarta terbagi menjadi lima bagian yaitu: Bagian keuangan, Bagian penyuratan, bagian kesiswaan, bagian kebersihan, bagian ketertiban dan keamanan. Pelayanan administrasi sekolah yang baik akan membuat warga sekolah memperoleh kenyamanan, kepercayaan dan kepuasan. Pelayanan administrasi sekolah dikatakan bermutu baik apabila memenuhi lima dimensi kualitas jasa. Dimensi-dimensi itu adalah reliabilitas (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), bukti fisik (*tangibles*).

2. Persepsi pengguna jasa yaitu siswa terhadap kualitas pelayanan pembelajaran dikelas.

Pembelajaran guru dikelas adalah suatu jasa yang sangat berharga yang diberikan sekolah dalam bidang pembelajaran kepada warga sekolah dalam hal ini adalah para siswa yang menggunakan jasa tersebut untuk mendukung keberhasilan kegiatan belajar mengajar. Pelayanan pembelajaran yang baik akan membuat warga sekolah memperoleh kenyamanan, kepercayaan dan kepuasan. Pembelajaran

guru dikatakan bermutu baik apabila memenuhi lima dimensi kualitas jasa. Dimensi-dimensi itu adalah reliabilitas (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), bukti fisik (*tangibles*).

F. Paradigma Penelitian



Gambar 2.4. Paradigma Penelitian

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian ini merupakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

Pendekatan Kuantitatif merupakan salah satu penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.² Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menjelaskan, meramalkan atau mengontrol fenomena sosial melalui pengukuran objektif dan analisis numeric atau analisis terhadap variasi angka-angka.³

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang melakukan pengumpulan data selengkap lengkapnya melalui penginderaan, pencatatan, fotografi, laboratorium dari suatu

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2016) Cet 23, hlm. 8

² Dr. Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Jogjakarta: Literasi Media Publishing, 2015) Cet 1, hlm. 19

³ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), cet 23, hlm. 31

setting dan wilayah penelitian, kemudian mengolahnya dengan mengkategorisasikannya dan menuangkannya dalam bentuk tulisan kedalam bagian-bagian atau bab bab secara sistematis atau teratur.⁴

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di MTs Annajah Jakarta. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Juli 2020 sampai September 2020 pada warga MTs Annajah Jakarta.

C. Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian adalah suatu atribut, sifat atau aspek dari orang maupun obyek yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sehingga diperoleh informasi untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁵

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel. Variabel itu antara lain adalah kualitas pelayanan administrasi sekolah (Y1), Kualitas pembelajaran Guru (Y2). Adapun definisi operasional masing-masing variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persepsi warga sekolah dalam hal ini orang tua terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah (Y1)

Yang dimaksud dengan variabel ini adalah persepsi orang tua terhadap kualitas pelayanan administrasi di MTs Annajah Jakarta.

⁴ Rusmin Tumanggor, *Modul Metodologi penelitian*, 2019: Universitas Muhammadiyah Jakarta

⁵ Sugiyono, *Op Cit*, hlm. 38

Persepsi orang tua ini diukur dengan indikator *reability* (reabilitas), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *responsiviness* (daya tanggap), dan *tangible*

2. Persepsi warga sekolah dalam hal ini siswa tentang kualitas pembelajaran guru (Y2)

Yang dimaksud dengan variabel ini adalah persepsi atau pendapat anggota terhadap kualitas pembelajaran di MTs Annajah Jakarta.

Persepsi ini diukur dengan indikator *reability* (reabilitas), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *responsiviness* (daya tanggap), dan *tangible*

D. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan Gejala/satuan yang ingin diteliti.⁶

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga MTs Annajah yang berjumlah 432 siswa, mengingat banyaknya populasi, maka dalam penelitian ini diambil 65 siswa dan orang tua MTs Annajah Tingkat III/ kelas IX sebagai sampel, karena siswa kelas IX lebih banyak memiliki pengetahuan dalam memberikan keterangan, sedangkan kelas VII dan VII belum memahami keadaan disekolah dengan keseluruhan. Oleh karena itu, penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*.

⁶ Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya:Zifatama Publishing, 2008) hlm 104

Sementara sampel adalah sebagian dari populasi yang ingin diteliti.⁷ Besar kecilnya sampel agar dapat menjadi cermin dari populasi, Suharsimi mengatakan “jika jumlah subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi jika jumlah subjeknya besar (lebih dari seratus) maka sampel dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih.”⁸

Mengacu pada teknik pengambilan sampel diatas, maka penulis mengambil 15% dari jumlah populasi, Jadi sampel pada penelitian ini adalah 65 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data adalah dengan menggunakan metode angket/kuesioner dan dokumentasi.

1. **Metode angket**, metode angket ini dipergunakan untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan. Angket/Kuesioner, yaitu seperangkat pertanyaan dan pernyataan yang diajukan kepada responden untuk mendapatkan beberapa gambaran tentang cirri individu, atau kelompok, jenis kelamin, usia, tahun pendidikan, pekerjaan, pendapatan, keanggotaan atau bukan keanggotaan dan sebagainya.⁹ dan berkata seorang pengarang kitab :

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan Suatu Praktik*, (Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2013) hlm 174

⁸ *Ibid.*, hlm 109

⁹ James A. Black dan Dean J. Champion, *Metode dan masalah penelitian sosial*, (Bandung: PT REFIKA ADITAMA, 2001) hal 287

مجموعة من الاسئلة المكتوبة و التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين.^{١٠}

“angket/kuesioner yaitu kumpulan pertanyaan tertulis dengan tujuan memperoleh informasi atau pendapat responden tentang fenomena atau situasi tertentu”

الاستبيان هي أداة مفيدة من أدوات البحث العلمي للحصول على الحقائق، و التوصل إلى الوقائع و التعرف على الظروف و الأحوال و دراسة المواقف و الإتجاهات و الآراء،^{١١}

“Angket/Kuesioner merupakan alat penelitian ilmiah yang berguna untuk memperoleh fakta, menemukan fakta, mengidentifikasi kondisi dan kondisi, serta mempelajari sikap, kecenderungan, dan pendapat.”

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengumpulkan data yang berisi pendapat/persepsi orang tua dan siswa tentang kualitas pelayanan administrasi sekolah dan pembelajaran yang ada disekolah MTs Annajah Jakarta.

2. **Metode Dokumentasi**, metode dokumentasi ini dipergunakan untuk pengumpulan data yang sudah tersedia tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian seperti dokumen dokumen ISO 9001:2015 yang diterapkan di MTs Annajah Jakarta.

يقول غنيشا و زميله إنّ الوثيقة مادة توفر معلومات أو إرشادات.^{١٢}

^{١٠} ذوقان عبيدات و اخرون، " البحث العلمي مفهومه، ادواته، أساليبه" ، (الرياض: دار اسامة، ١٩٩٩) ص، ١٣١-٢١٧

^{١١} الدكتور رجاء و حيد دويدري، " البحث العلمي أساسيته النظرية و ممارسته العملية" ، (دمشق: دار الفكر ٢٠٠٠) ص ٣٢٩

^{١٢} الدكتور ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه، مناهجه و أساليبه، إجراءاته، (عمان : بيت الافكار الدولية، ٢٠٠١) ص ١٢١

“Ganesha dan rekannya mengatakan bahwa dokumentasi merupakan suatu bahan yang memberikan informasi atau petunjuk..”

F. Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.¹³ Dalam hal ini penulis perlu menyusun sebuah rancangan sebuah instrument yang dikenal dengan istilah “kisi-kisi”. Menurut pengertiannya kisi-kisi adalah sebuah tabel yang menunjukkan hubungan antara antara hal-hal yang disebutkan dalam baris dengan hal-hal yang disebutkan dalam kolom. Kisi kisi penyusunan instrument menunjukkan kaitan antara variabel yang diteliti dengan sumber data dari mana data akan diambil.

Tabel. 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian¹⁴

| Variabel | Dimensi | Indikator | Item | Jumlah |
|---|----------------------------------|---|-------|--------|
| Kualitas Pelayanan Administrasi (keuangan, penyuratan, bagian kesiswaan, bagian kebesihan, bagian ketertiban dan keamanan) | a. <i>Reability</i> (Reabilitas) | 1. Kemampuan melakukan pelayanan dengan cermat dalam hal layanan administrasi 2. Kemampuan melakukan pelayanan administrasi sesuai dengan standar pelayanan 3. Kemampuan menggunakan alat bantu | 1,2,3 | 3 |

¹³ Sugiyono, *Op. Ci.*, hlm. 102

¹⁴ Sugiyono, *Op. Cit.* hlm. 110

| | | | | |
|--|---|--|----------|---|
| | | layanan administrasi sekolah 4. Keahlian menggunakan alat bantu layanan administrasi sekolah | | |
| | <i>b. Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | 1. Merespon setiap siswa yang berkonsultasi 2. Karyawan melakukan pelayanan administrasi dengan cepat, cermat dan tepat 3. Merespon keluhan orang tua dalam hal administrasi sekolah | 4,5,6, | 3 |
| | <i>c. Assurance</i> (Jaminan) | 1. Karyawan memberikan kepercayaan dan keamanan pembayaran uang sekolah 2. Karyawan selalu tepat waktu dalam melayani orang tua | 7,8,9 | 3 |
| | <i>d. Emphaty</i> (Empati) | 1. Mendahulukan kepentingan orang tua siswa 2. Melayani orang tua dengan ramah, sopan santun dan tidak membedakan | 10,11,12 | 3 |
| | <i>e. Tangible</i> (Bukti Fisiki) | 1. Menampilkan bentuk fisik, fasilitas, perlengkapan | 13,14,15 | 3 |

| | | | | |
|--|---|--|-------|---|
| | | <p>dan penampilan</p> <p>2. Memberikan kenyamanan pada orang tua siswa</p> | | |
| Kualitas Pelayanan Pembelajaran | <i>a. Reability</i> (Reabilitas) | <p>1. Kemampuan melakukan pelayanan dengan cermat dalam hal layanan pembelajaran</p> <p>2. Kemampuan melakukan pelayanan pembelajaran sesuai dengan standar pelayanan</p> <p>3. Kemampuan menggunakan alat bantu layanan pembelajaran</p> <p>4. Keahlian menggunakan alat bantu layanan pembelajaran</p> | 1,2,3 | 3 |
| | <i>b. Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | <p>1. Merespon setiap siswa yang berkonsultasi</p> <p>2. Guru melakukan pembelajaran dengan cepat, cerman dan tepat</p> <p>3. Merespon setiap keluhan yang dialami siswa dalam hal pembelajaran</p> | 4,5,6 | 3 |
| | <i>c. Assurance</i> (Jaminan) | <p>1. Guru memberikan kepercayaan dan keamanan</p> | 7,8,9 | 3 |

| | | | | |
|--|-----------------------------------|---|----------|---|
| | | dalam pembelajaran 2. Guru selalu tepat waktu dalam pembelajaran | | |
| | d. <i>Emphaty</i> (Empati) | 1. Mendahulukan kepentingan siswa 2. Guru melayani siswa dengan ramah, sopan santun dan tidak membeda bedakan | 10,11,12 | 3 |
| | e. <i>Tangible</i> (Bukti Fisiki) | 1. Menampilkan bentuk fisik, fasilitas, perlengkapan dan penampilan 2. Memberikan kenyamanan pada siswa dalam hal layanan pembelajaran | 13,14,15 | 3 |

Adapun manfaat dari kisi kisi dimaksud adalah sebagai berikut.¹⁵

1. Peneliti memiliki gambaran yang jelas dan lengkap tentang jenis instrument dan isi dari butir-butir yang akan disusun.
2. Peneliti akan mendapat kemudahan dalam menyusun instrument karena kisi kisi ini berfungsi sebagai pedoman dalam penulisan butir-butir
3. Instrument yang disusun akan lengkap dan sistematis karena ketika menyusun kisi-kisi peneliti belum dituntut untuk memikirkan rumusan butir-butirnya.

¹⁵ Suharsimi Arikunto, *Op Cit*, hlm 205

4. Kisi-kisi berfungsi sebagai “peta perjalanan” dari aspek yang akan dikumpulkan datanya.

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner mengenai persepsi warga sekolah tentang kualitas pelayanan di MTs Annajah Jakarta. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup, yaitu angket yang telah dilengkapi dengan alternative jawaban dan responden tinggal memilih jawaban. Bentuk instrument yang digunakan adalah angket yang menggunakan skala *likert*.

Skala likert yaitu berisi pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan sikap seorang responden terhadap pernyataan itu. Indeks ini mengasumsikan bahwa masing masing ketegori jawaban ini memiliki inensitas yang sama.¹⁶ Keunggulan indeks ini adalah kategorinya memiliki urutan yang jelas mulai dari “sangat setuju”. “setuju”, “ragu-ragu”, “tidak setuju”, “sangat tidak setuju”

Skala likert merupakan skala yang berisi lima tingkat jawaban yang mengenai kesetujuan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang disediakan. Modifikasi terhadap skala likert dimaksudkan untuk menghilangkan alternative netral, agar jawaban responden jelas. Modifikasi skala likert meniadakan kategori jawaban yang ditengan berdasarkan tiga alasan, yaitu: (1) kategori *undecided* itu mempunyai arti ganda, bisa diartikan belum dapat memutuskan atau memberi jawaban, bisa diartikan netral, setuju tidak, tidak setujupun tidak, atau bahkan ragu-

¹⁶ Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya:Zifatama Publishing, 2008) hlm 96

ragu, (2) tersedianya jawaban yang ditengah menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah, (3) maksud kategorisasi jawaban SS-S-TS-STS adalah terutam untuk melihat kecenderungan pendapat responden kea rah setuju atau tidak setuju (Sutrisno Hadi, 1991:20). Bobot skor butir pernyataan positif dari tiap kategori adalah sebagai berikut:

| | |
|---------------------|-------------------------|
| Sangat Setuju | : memiliki bobot skor 4 |
| Setuju | : memiliki bobot skor 3 |
| Tidak Setuju | : memiliki bobot skor 2 |
| Sangat Tidak Setuju | : memiliki bobot skor 1 |

Dan sebaliknya apabila pernyataan negative, pensekorannya adalah sebagai berikut:

| | |
|---------------------|-------------------------|
| Sangat Setuju | : memiliki bobot skor 1 |
| Setuju | : memiliki bobot skor 2 |
| Tidak Setuju | : memiliki bobot skor 3 |
| Sangat Tidak Setuju | : memiliki bobot skor 4 |

Alasan digunakan teknik angket karena memiliki kelebihan tertentu. Kelebihan dan kelemahan yang diperoleh dari teknik angket ini adalah sebagai berikut¹⁷:

1. Kelebihan teknik angket:
 - a. Dapat dijawab oleh responden menurut kecepatan masing-masing.

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Op Cit*, hlm. 195

- b. Dapat dibuat anonim, sehingga responden bebas jujur dan tidak malu-malu menjawabnya.
 - c. Dapat dibagikan secara serentak pada responden.
 - d. Dapat dibuat standar, sehingga bagi semua responden dapat diberi pernyataan benar-benar sama.
2. Kelemahan teknik angket:
- a. Sering tidak kembali jika dikirim melalui pos.
 - b. Walaupun dibuat anonym, terkadang responden sengaja memberi jawaban yang tidak benar atau tidak jujur.
 - c. Responden seringkali tidak teliti dalam menjawab, sehingga ada pertanyaan terlewati.
 - d. Waktu pengembalianya tidak sama.

Untuk mempermudah dan memperjelas penyusunan instrument/angket, maka terlebih dahulu peneliti menyusun kisi-kisi instrument yang akan disusun antara lain mengenai kualitas pelayanan administrasi dan pembelajaran.

G. Uji Coba Instrumen

Instrument dapat dikatakan memenuhi persyaratan sebagai alat pengumpul data adalah apabila sekurang kurangnya instrument tersebut valid dan reliable.¹⁸ Oleh karena itu untuk mengetahui validitas dan reliabilitas pada instrument tersebut sebelum diadakan penelitian,

¹⁸ Sugiyono, *Op Cit*, hlm. 121

dilakukan uji coba instrument terlebih dahulu. Untuk itu instrument perlu diuji untuk mengetahui butir-butir didalam angket sudah sesuai dengan keadaan lapangan.

1. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah memiliki validitas yang tinggi. sebaliknya jika instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.¹⁹ Pada uji coba instrument ini penulis menggunakan program SPSS 23 *for windows*.

2. Uji Reliabilitas

Reabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa suatu instrument dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data Karena instrument tersebut sudah baik.²⁰ uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*.

Uji Reliabilitas

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

r_{11} = Reliabilitas instrumen

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Op Cit*, hlm. 211

²⁰ Sugiyono, *Op Cit*, hlm. 125

k = banyaknya butir pertanyaan/soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir soal

σ_t^2 = varian total

Hasil uji instrument penelitian ini diinterpretasikan menggunakan pedoman sebagai berikut:

Tabel 3.2. Interpretasi Koefisien Korelasi²¹

| No | Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|----|--------------------|------------------|
| 1 | 0,800-1,000 | Sangat Tinggi |
| 2 | 0,600-0,799 | Tinggi |
| 3 | 0,400-0,599 | Cukup |
| 4 | 0,200-0,399 | Rendah |
| 5 | 0,000-0,199 | Sangat rendah |

Setelah angka reliabilitas instrument diketahui, selanjutnya angka tersebut diinterpretasikan dengan tingkat keandalan koefisien korelasi. Instrument dikatakan reliable jika memiliki koefisien *cronbach alpha* lebih dari atau sama dengan 0,600 maka instrument dikatakan reliable.

Tabel 3.3. Uji Reliabilitas Instrumen

| Variabel | Cronbach Alpha | Item | Keterangan |
|---------------------------------|----------------|------|------------|
| Kualitas Pelayanan Administrasi | 0,907 | 15 | Reliable |
| Kualitas Pelayanan Pembelajaran | 0,842 | 15 | reliabel |

²¹ Sugiyono, *Op Cit*, hlm. 184

Berdasarkan data diatas dapat dianalisa bahwa a. kualitas pelayanan administrasi sekolah memiliki nilai alpha sebesar 0,907 lebih besar dari 0,600 artinya instrmen tersebut reliable sangat tinggi. b). kualitas pelayanan pembelajaran memiliki nilai alpha sebesar 0,842 lebih besar dari 0,600 artinya instrument tersebut reliable sangat tinggi.

H. Teknik Analisis Data

Penelitian ini akan dianalisis menggunakan analisis Statistik Deskriptif. Analisis Statistik deskriptif adalah untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.²²

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui fakta-fakta tentang kualitas pelayanan administrasi sekolah dan pelayanan pembelajaran dari dimensi *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Teknik statistic yang dipakai dalam penelitian analisis deskriptif ini adalah *mean*, *median*, *modus*, rentang data, simpang baku dan varians. Analisis deskriptif ini menggunakan SPSS 23 *for windows*.

Untuk mengidentifikasi penentuan kategori kualitas pelayanan sekolah MTs Annajah Jakarta, maka digunakan penilaian sebagai berikut:

²² Sugiyono, *Op Cit*, hlm. 147

Tabel 3.4. kecenderungan pengkategorian

| No | Skor | Kategori |
|----|--|---------------|
| 1 | $X \geq Mi + 1,8 (SDi)$ | Sangat Tinggi |
| 2 | $Mi + 0,6 (SDi) \leq X < 1,8 (SDi)$ | Tinggi |
| 3 | $Mi - 0,6 (SDi) \leq X < Mi + 0,6 (SDi)$ | Sedang |
| 4 | $Mi - 1,8 (SDi) \leq X < Mi - 0,6 (SDi)$ | Rendah |
| 5 | $X < Mi - 1,8 (SDi)$ | Sangat rendah |

Sumber: Saifuddin Azwar (2003:163)

Mean ideal (Mi) dan standar deviasi ideal (SDi) diperoleh berdasarkan rumus sebagai berikut:

$$\text{Mean ideal} = \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi} + \text{skor terendah})$$

$$\text{Standar deviasi ideal} = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi} + \text{skor terendah})$$

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah

Kualitas layanan administrasi secara keseluruhan adalah kualitas layanan sekolah dari semua dimensi yaitu dimensi reabilitas, *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan tangible. Kualitas pelayanan administrasi secara keseluruhan diukur dengan 15 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 37-60, dari hasil penelitian, diperoleh nilai minimum = 37; dan nilai maksimum = 60; rata – rata (mean) = 47.80; median = 44.60; modus = 44.0 dan standar deviasi = 5.32. deskripsi hasil penelitian dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.1. kualitas pelayanan administrasi secara keseluruhan

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|-------------|-------------------|-----------|----------------|---------------|
| 15.00-26.25 | Sangat tidak Puas | 0 | 0 | 0 |
| 26.25-37.50 | Tidak Puas | 1 | 1.5% | 1.5% |
| 37.50-48.75 | Puas | 38 | 58.5% | 60.0% |
| 48.75-60.00 | Sangat Puas | 26 | 40.0% | 100.0% |
| | Total | 65 | 100 | |

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 40.0%; puas 58.5%; tidak puas 1.5%; sangat tidak puas 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian responden menyatakan

puas dengan kualitas pelayanan sekolah secara keseluruhan dengan persentase puas 58.5%. Berikut deskripsi data kualitas pelayanan administrasi secara keseluruhan.

Dan berdasarkan pengamatan penulis di MTs Annajah Jakarta bahwa dari semua dimensi yaitu dimensi *reability* (reabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *tangible* (bukti fisik) sudah baik, dalam pengertian indikator yang diteliti dari lima dimensi tersebut sudah dijalankan dan terstruktur dengan baik serta koordinasi antara karyawan dengan pimpinan dapat dijalankan dengan baik.

a. Dimensi reliabilitas

Kualitas pelayanan administrasi dimensi reliabilitas memuat 3 indikator, yaitu kemampuan melakukan pelayanan dengan cermat, kemampuan melakukan pelayanan dengan standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu dan keahlian menggunakan alat bantu. Menurut Sugiono (2016) kisi-kisi instrument penelitian dibuat sebagaimana tercantum dalam lampiran.

Variabel kualitas pelayanan administrasi dimensi reliabilitas ini diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skornya 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 3-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 7; nilai maksimum = 12. Rata – rata (*mean*) = 8.5; median = 8.0; modus sebesar = 8.0; standar deviasi = 0.94. deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.2. kualitas pelayanan administrasi dimensi reliabilitas

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|------------|-------------------|-----------|----------------|---------------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak Puas | 0 | 0 | 0 |
| 5.25-7.50 | Tidak Puas | 5 | 7.7% | 7.7% |
| 7.50-9.75 | Puas | 50 | 76.9% | 84.6% |
| 9.75-12.00 | Sangat Puas | 10 | 15.4% | 100.0% |
| | Total | 65 | 100 | |

Berdasarkan tabel 4.2. dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 15,4%; puas 76.,9%; tidak puas 7,7%; sangat tidak puas 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan sekolah dimensi reliabilitas.

Berdasarkan pengamatan penulis di MTs Annajah Jakarta dari dimensi reliabilitas yang dinilai dengan tiga indikator yaitu: 1. Sekolah memberikan pelayanan administrasi dengan baik. Berdasarkan pengamatan yang didapat bahwa para petugas atau pegawai MTs Annajah yang berada di TU khususnya sudah melayani para orang tua dengan baik, detail dan santun. 2. Jam pelayanan dijalankan dengan tepat waktu. Berdasarkan pengamatan yang didapat bahwa jam pelayanan sudah dijalani dengan prosedur yaitu sesuai jam kerja pegawai, bahkan terkadang melewati jam kerja yang sudah ditentukan yaitu jika ada rapat dan kebutuhan sekolah lainnya. 3. Pegawai layanan administrasi sekolah menanggapi keluhan orang tua. Berdasarkan pengamatan yang didapat bahwa para petugas atau pegawai MTs Annajah yang berada di TU

khususnya sudah menanggapi segala keluhan orang tua, yang nantinya akan disampaikan kepada pimpinan untuk dievaluasi.

b. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

Kualitas pelayanan administrasi dimensi *responsiveness* (daya tanggap) diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skornya 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 6-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 6; nilai maksimum = 12. Rata – rata (mean) = 9.6; median = 9.0; modus sebesar = 9.0; standar deviasi = 1.37. deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.3. kualitas pelayanan administrasi dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|------------|-------------------|-----------|----------------|---------------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak Puas | 0 | 0 | 0 |
| 5.25-7.50 | Tidak Puas | 4 | 6.2% | 6.2% |
| 7.50-9.75 | Puas | 37 | 56.9% | 63.1% |
| 9.75-12.00 | Sangat Puas | 24 | 36.9% | 100.0% |
| | Total | 65 | 100 | |

Berdasarkan tabel 4.3. dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 36,9%; puas 56.,9%; tidak puas 6,2%; sangat tidak puas 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan sekolah dimensi *responsiveness* (daya tanggap).

Berdasarkan pengamatan penulis di MTs Annajah Jakarta dari dimensi *responsiveness* yang dinilai dengan tiga indikator yaitu: 1. Pegawai layanan administrasi selalu tanggap mendengarkan keluhan orang tua. Setelah penulis mengamati, bahwa pegawai administrasi selalu tanggap terhadap keluhan sekolah, seperti: pembayaran gagal, informasi kegiatan yang padat, maka pegawai langsung respon para keluran orang tua dengan baik. 2. Pegawai layanan administrasi sekolah dalam melayani dengan tepat sesuai permasalahannya. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa setiap permasalahan yang ada maka akan diatasi sesuai tupoksi pegawai dan diantara pegawaipun saling membantu. 3. Pegawai administrasi sekolah merespon keinginan keinginan Orang Tua dengan tepat. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa setiap keinginan orang tua akan direspon sesuai situasi dan konteks keinginan tersebut demi kemajuan di MTs Annajah Jakarta.

c. Dimensi *assurance* (jaminan)

Kualitas pelayanan administrasi dimensi *assurance* (jaminan) diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skornya 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 6-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 6; nilai maksimum = 12. Rata – rata (mean) = 9.9; median = 9.0; modus sebesar = 9.0; standar deviasi = 1.35. deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.4. kualitas pelayanan administrasi dimensi *assurance* (jaminan)

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|----------|-----------|-----------|----------------|---------------|
|----------|-----------|-----------|----------------|---------------|

| | | | | |
|------------|-------------------|----|-------|--------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak Puas | 0 | 0 | 0 |
| 5.25-7.50 | Tidak Puas | 1 | 1.5% | 1.5% |
| 7.50-9.75 | Puas | 37 | 56.9% | 58.5% |
| 9.75-12.00 | Sangat Puas | 27 | 41.5% | 100.0% |
| | Total | 65 | 100 | |

Berdasarkan tabel 4.4. dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 41.5%; puas 56.9%; tidak puas 1.5%; sangat tidak puas 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan sekolah dimensi *assurance* (jaminan).

Berdasarkan pengamatan penulis di MTs Annajah Jakarta dari dimensi *assurance* yang dinilai dengan tiga indikator yaitu: 1. Pegawai administrasi sekolah dapat dipercaya. Setelah penulis mengamati, bahwa pegawai administrasi dapat dipercaya maksudnya ucapan dan tingkah laku sesuai dengan keadaan yang ada. 2. Uang pembayaran SPP terjamin. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa pembayaran SPP seluruh siswa menggunakan Bank yang sudah bekerja sama dengan sekolah, hal ini membuktikan uang SPP terjamin pembayarannya. Kecuali jika ada wali murid yang salah transfer ke Bank yang sudah tuju, maka solusinya kita perbaiki dan akan diproses. 3. Pegawai layanan administrasi sekolah jujur. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa pegawai menyampaikan apa yang ada dan sesuai dengan kondisi sekolah, hal ini yang membuat kejujuran para pegawai.

d. Dimensi *Empathy* (empati)

Kualitas pelayanan administrasi dimensi *empati* diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skornya 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 7-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 7; nilai maksimum = 12. Rata – rata (mean) = 10.2; median = 10.0; modus sebesar = 9.0; standar deviasi = 1.50. deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.5. kualitas pelayanan administrasi dimensi empati

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|------------|-------------------|-----------|----------------|---------------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak Puas | 0 | 0 | 0 |
| 5.25-7.50 | Tidak Puas | 2 | 3.1% | 3.1% |
| 7.50-9.75 | Puas | 30 | 46.2% | 49.2% |
| 9.75-12.00 | Sangat Puas | 33 | 50.8% | 100.0% |
| | Total | 65 | 100 | |

Berdasarkan tabel 4.5. dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 50.8%; puas 46.2%; tidak puas 3.1%; sangat tidak puas 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan sekolah dimensi empati.

Berdasarkan pengamatan penulis di MTs Annajah Jakarta dari dimensi *empaty* yang dinilai dengan tiga indikator yaitu: 1. Pegawai layanan administrasi sekolah tidak membedakan orang tua siswa. Setelah penulis mengamati, bahwa pegawai administrasi menjalankan tugas dengan harapan seluruh orang tua terlayani dengan baik tanpa

dibedakan, karena jika semua dilayani dengan baik, maka semua pun akan merasa puas dengan pelayanan yang ada diintasi tersebut. 2. Pegawai layanan administrasi sekolah selalu ramah terhadap orang tua siswa. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa sikap ramah yang ditunjukkan pegawai adalah kunci dari pelayanan, karena jika kita melayani dengan ramah maka konsumen akan merasa nyaman. 3. Pegawai layanan administrasi sekolah memberikan pelayanan dengan sopan dan santun. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa pegawai menyampaikan informasi kepada orang tua dengan sopan dan santun. Ini membuktikan jika kita sopan maka orang tersebut akan segan.

e. Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

Kualitas pelayanan administrasi dimensi *Tangible* (bukti fisik) diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skornya 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 8-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 8; nilai maksimum = 12. Rata – rata (mean) = 9.7; median = 9.0; modus sebesar = 9.0; standar deviasi = 1.23. deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.6. kualitas pelayanan administrasi dimensi *Tangible* (bukti fisik)

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|-----------|-------------------|-----------|----------------|---------------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak Puas | 0 | 0.0% | 0.0% |
| 5.25-7.50 | Tidak Puas | 0 | 0.0% | 0.0% |
| 7.50-9.75 | Puas | 42 | 64.6% | 64.6% |

| | | | | |
|------------|-------------|----|-------|--------|
| 9.75-12.00 | Sangat Puas | 23 | 35.4% | 100.0% |
| | Total | 65 | 100 | |

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 35.4%; puas 64.6%; tidak puas 0.0%; sangat tidak puas 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan sekolah dimensi *Tangible* (bukti fisik).

Berdasarkan pengamatan penulis di MTs Annajah Jakarta dari dimensi *empaty* yang dinilai dengan tiga indikator yaitu: 1. Loker pelayanan sudah jelas dan memberikan pelayanan sesuai dengan petunjuk. Setelah penulis mengamati, bahwa loket pembayaran sudah jelas, tapi tempatnya yang masih bercampur, seharusnya dikotak atau di skat dengan pembatas agar lebih tertata. 2. Petunjuk pembayaran pada layanan administrasi sekolah mudah dimengerti. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa pembayaran itu mudah dimengerti jika yang sudah paham elektronik, tapi jika orang tua yang sudah lanjut dan belum paham elektronik maka akan kesulitan. 3. Ruang administrasi sekolah tertata dengan rapih. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa ruang administrasi tertata dengan baik dan bersih serta tertata dengan baik, sehingga para orang tua yang masuk keruangan itu akan terasa nyaman dengan ruangan yang baik dan bersih.

2. Kualitas Pelayanan Pembelajaran

Kualitas Pelayanan Pembelajaran secara keseluruhan adalah kualitas layanan sekolah dari semua dimensi yaitu dimensi reabilitas, *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *tangible*. Kualitas Pelayanan Pembelajaran secara keseluruhan diukur dengan 15 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 34-59, dari hasil penelitian, diperoleh nilai minimum = 34; dan nilai maksimum = 59; rata – rata (mean) = 46.6; median = 45.0; modus = 42.0 dan standar deviasi = 5.67. deskripsi hasil penelitian dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.7. kualitas Pelayanan Pembelajaran secara keseluruhan

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|-------------|-------------------|-----------|----------------|---------------|
| 15.00-26.25 | Sangat tidak Puas | 0 | 0 | 0 |
| 26.25-37.50 | Tidak Puas | 3 | 4.6% | 4.6% |
| 37.50-48.75 | Puas | 41 | 63.1% | 67.7% |
| 48.75-60.00 | Sangat Puas | 21 | 32.3% | 100.0% |
| | Total | 65 | 100 | |

Berdasarkan tabel 4.7. dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 32.3%; puas 63.1%; tidak puas 4.6%; sangat tidak puas 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan pembelajaran sekolah secara keseluruhan dengan persentase puas 63.1%. Berikut deskripsi data kualitas Pelayanan Pembelajaran secara keseluruhan.

Dan berdasarkan pengamatan penulis di MTs Annajah Jakarta bahwa dari semua dimensi yaitu dimensi *reability* (reabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *tangible* (bukti fisik) sudah baik, dalam pengertian indikator yang diteliti dari lima dimensi tersebut sudah dijalankan dengan baik oleh para dewan guru, sehingga para siswa merasa nyaman saat belajar di MTs Annajah.

a. Dimensi *Reability*

Kualitas pelayanan pembelajaran dimensi *reability* diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skornya 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 7-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 7; nilai maksimum = 12. Rata – rata (*mean*) = 9.4; median = 9.0; modus sebesar = 9.0; standar deviasi = 1.15. deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.8. kualitas pelayanan pembelajaran dimensi *reability*

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|------------|-------------------|-----------|----------------|---------------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak Puas | 0 | 0 | 0 |
| 5.25-7.50 | Tidak Puas | 2 | 3.1% | 3.1% |
| 7.50-9.75 | Puas | 37 | 56.9% | 60.0% |
| 9.75-12.00 | Sangat Puas | 26 | 40.0% | 100.0% |

| | | | | |
|--|-------|----|-----|--|
| | Total | 65 | 100 | |
|--|-------|----|-----|--|

Berdasarkan tabel 4.8. dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 40.0%; puas 56.9%; tidak puas 3.1%; sangat tidak puas 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan sekolah dimensi *reability*.

Berdasarkan pengamatan penulis di MTs Annajah Jakarta dari dimensi reliabilitas yang dinilai dengan tiga indikator yaitu: 1. Proses pembelajaran dimulai dan diakhiri guru dengan tepat waktu. Berdasarkan pengamatan yang didapat bahwa dewa guru sudah melaksanakan tugas dengan mengajar tepat waktu. Tapi kenyataanya respon penilaian ini dari para siswa termasuk kategori sedang yaitu 78%. Sehingga membuktikan ada beberapa guru yang tidak tepat waktu baik dari masuk maupun selesai pembelajaran. 2. Guru dapat diguguh dan ditiru. Berdasarkan pengamatan yang didapat bahwa guru memiliki semboyan “diguguh dan ditiru” artinya guru harus dapat mencontohkan dan menjadikan dalam kesehariannya hal hal baik agar para siswa yang melihat dan bertemu dapat meniru hal hal kebajikannya. Setelah mengamati disekolah yang diteliti, bahwa guru yang berada didalam sekolah tersebut sudah mencontohkan hal yang baik sesuai norma yang ada. Hal ini dibuktikan dengan jawaban responden yang tinggi yaitu 80.4% 3. Guru terampil dalam menggunakan LCD. Berdasarkan pengamatan yang didapat bahwa sebagian besar guru sudah terampil

dalam menggunakan LCD dan lebih banyak mengajar dengan LCD sesuai tema yang diajarkan.

b. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

Kualitas pelayanan pembelajaran dimensi *responsiveness* (daya tanggap) diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skornya 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 6-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 6; nilai maksimum = 12. Rata – rata (*mean*) = 9.2; median = 9.0; modus sebesar = 9.0; standar deviasi = 1.49. deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.9. kualitas pelayanan pembelajaran dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|------------|-------------------|-----------|----------------|---------------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak Puas | 0 | 0 | 0 |
| 5.25-7.50 | Tidak Puas | 7 | 10.8% | 10.8% |
| 7.50-9.75 | Puas | 36 | 55.4% | 66.2% |
| 9.75-12.00 | Sangat Puas | 22 | 33.8% | 100.0% |
| | Total | 65 | 100 | |

Berdasarkan tabel 4.9. dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 33.8%; puas 55.4%; tidak puas 10.8%; sangat tidak puas 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan sekolah dimensi *responsiveness* (daya tanggap).

Berdasarkan pengamatan penulis di MTs Annajah Jakarta dari dimensi *responsiveness* yang dinilai dengan tiga indikator yaitu: 1. Guru selalu tanggap dengan kesulitan belajar siswa. Setelah penulis mengamati, bahwa guru selalu menanggapi kesulitan siswa dalam belajar baik di kelas maupun diluar kelas. 2. Guru dapat menarik perhatian siswa. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa guru harus memiliki keterampilan yaitu dapat menarik perhatian siswa disetiap pembelajaran baik diawal ditengah maupun diakhir pembelajaran, karena menarik perhatian siswa dengan seni yang dimiliki maka akan tercipta suasana belajar yang hidup tidak suntuk. Dan sebagian guru sudah dapat menarik perhatian siswa dengan baik. 3. Guru memberikan penjelasan kepada siswa dengan cermat. cermat adalah hati hati dalam menyampaikan informasi. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa guru sudah menjelaskan dengan cermat dan hati hati dari setiap tahap bab yang diajarkan.

c. Dimensi *assurance* (jaminan)

Kualitas pelayanan pembelajaran dimensi *assurance* (jaminan) diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skornya 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 7-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 7; nilai maksimum = 12. Rata – rata (*mean*) = 9.3; median = 9.0; modus sebesar = 9.0; standar deviasi = 1.23. deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.10. kualitas pelayanan pembelajaran dimensi *assurance* (jaminan)

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|----------|-----------|-----------|----------------|---------------|
|----------|-----------|-----------|----------------|---------------|

| | | | | |
|------------|-------------------|----|-------|--------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak Puas | 0 | 0 | 0 |
| 5.25-7.50 | Tidak Puas | 5 | 7.7% | 7.7% |
| 7.50-9.75 | Puas | 35 | 53.8% | 61.5% |
| 9.75-12.00 | Sangat Puas | 25 | 38.5% | 100.0% |
| | Total | 65 | 100 | |

Berdasarkan tabel 4.10. dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 38.5%; puas 53.8%; tidak puas 7.7%; sangat tidak puas 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan sekolah pada dimensi *assurance* (jaminan).

Berdasarkan pengamatan penulis di MTs Annajah Jakarta dari dimensi *assurance* yang dinilai dengan tiga indikator yaitu: 1. Guru bertanggung jawab dalam setiap informasi yang disampaikan. bahwa guru sudah semaksimal mungkin bertanggung jawab setiap informasi yang diberikan kepada para siswa. Hal ini dibuktikan dengan guru mengajar sesuai bidangnya. 2. Guru dapat dipercaya dalam menyampaikan materi pembelajaran. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa penyampaian materi sesuai dengan konteks yang diajarkan, artinya isi materi apa saja yang disampaikan sudah sesuai dan bisa dipegang kepercayaannya. 3. Petunjuk yang diberikan guru dapat diterima dengan jelas. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa para siswa sudah menerima petunjuk dengan jelas sesuai arahan guru.

d. Dimensi *empathy* (empati)

Kualitas pelayanan pembelajaran dimensi *empathy* (empati) diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skornya 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 6-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 6; nilai maksimum = 12. Rata – rata (*mean*) = 9.1; median = 9.0; modus sebesar = 9.0; standar deviasi = 1.59. deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.11. kualitas pelayanan pembelajaran dimensi *empathy* (empati)

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|------------|-------------------|-----------|----------------|---------------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak Puas | 0 | 0 | 0 |
| 5.25-7.50 | Tidak Puas | 11 | 7.7% | 7.7% |
| 7.50-9.75 | Puas | 32 | 53.8% | 61.5% |
| 9.75-12.00 | Sangat Puas | 22 | 38.5% | 100.0% |
| | Total | 65 | 100 | |

Berdasarkan tabel 4.11. dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 38.5%; puas 53.8%; tidak puas 7.7%; sangat tidak puas 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan sekolah pada dimensi *empathy* (empati).

Berdasarkan pengamatan penulis di MTs Annajah Jakarta dari dimensi *empathy* yang dinilai dengan tiga indikator yaitu: 1. Guru selalu mendahulukan kepentingan siswa. Setelah penulis mengamati, bahwa guru mendahulukan kepentingan siswa seperti bertanya jika ada yang belum jelas, memberikan izin ke toilet dll. 2. Guru ramah dalam menyampaikan

materi pembelajaran. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa guru yang ada di sekolah tersebut sudah baik dalam bersikap ramah, hal ini dibuktikan ketika sebelum masuk kelas ataupun diwaktu pembelajaran maka sikap ramah sangat diperlukan, kecuali jika siswa yang sulit diatur maka akan diambil dan digunakan cara yang sesuai dalam mendidiknya. 3. Guru tidak membeda-bedakan terhadap siswa. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa sebagian besar memperlakukan murid sama, artinya mengajarkan materi yang sama, menjelaskan kepada siswa yang belum paham itu sama dan seterusnya.

e. Dimensi *tangible* (bukti fisik)

Kualitas pelayanan pembelajaran dimensi *tangible* (bukti fisik) diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skornya 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal 5-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 5; nilai maksimum = 12. Rata – rata (*mean*) = 9.5; median = 9.0; modus sebesar = 9.0; standar deviasi = 1.66. deskripsi penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.12. kualitas pelayanan pembelajaran dimensi *tangible* (bukti fisik)

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|------------|-------------------|-----------|----------------|---------------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak Puas | 1 | 1.5% | 1.5% |
| 5.25-7.50 | Tidak Puas | 5 | 7.7% | 9.2% |
| 7.50-9.75 | Puas | 33 | 50.8% | 61.5% |
| 9.75-12.00 | Sangat Puas | 26 | 40.0% | 100.0% |
| | Total | 65 | 100 | |

Berdasarkan tabel 4.12. dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 40.0%; puas 50.8%; tidak puas 7.7%; sangat tidak puas 1.5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan sekolah pada dimensi *tangible* (bukti fisik).

Berdasarkan pengamatan penulis di MTs Annajah Jakarta dari dimensi *empaty* yang dinilai dengan tiga indikator yaitu: 1. Ruang kelas bersih. Setelah penulis mengamati, bahwa ruang sekolah bersih dan rapih, hal ini menjadi perhatian sekolah karena konsep kebersihan harus ditanamkan dalam lingkungan sekolah dan disiswa, sehingga disetiap sudut sekolah bersih dan enak dipandang. 2. Meja dan kursi dapat digunakan dengan layak. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa meja dan kursi sudah bagus sesuai standar kegunaan. Dan sekolah ini memang memperhatikan kebersihan dan kenyamanan siswa ketika belajar. 3. Tulisan guru dapat dibaca dari bangku paling belakang. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa ruang kelas sudah sesuai standar dan papan tulis pun besar, sehingga tulisan guru terlihat dengan jelas. Tapi bisa tidak terlihat jika ada siswa yang minus mata atau emang tulisan guru kecil, sehingga perlu diperbaiki.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa mayoritas wali murid atau orang tua siswa dan para siswa merasa puas terhadap kualitas

pelayanan sekolah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sekolah secara keseluruhan sudah baik, namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu layanan administrasi dimensi *reability* dan *responsiveness*. Selanjutnya pada layanan pembelajaran dimensi *empathy* dan *responsiveness*. Berikut penulis paparkan pembahasan setiap variabel dan dimensi:

1. Kualitas pelayanan administrasi sekolah

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar orang tua siswa merasa puas terhadap pelayanan administrasi sekolah dengan persentase puas sebesar 58.5%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi sekolah sudah baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu layanan administrasi dimensi *reability* dan *responsiveness*.

a. Dimensi Reability

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui kualitas layanan administrasi dimensi *reability* berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 76,9%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi sekolah dimensi *reability* sudah baik, namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu pegawai layanan administrasi mengabaikan keluhan orang tua siswa.

b. Dimensi Responsiveness

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui kualitas layanan administrasi dimensi *responsiveness* berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 56,9%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi sekolah dimensi *responsiveness* sudah baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu pegawai layanan administrasi merespon keinginan orang tua siswa dengan tepat.

c. Dimensi Assurance (Jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui kualitas layanan administrasi dimensi *assurance* berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 56,9%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi sekolah dimensi *assurance* sudah baik, namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu uang pembayaran SPP terjamin.

d. Dimensi Empathy (Empati)

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui kualitas layanan administrasi dimensi *empathy* berada pada kategori sangat puas dengan persentase sebesar 50,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi sekolah dimensi *empathy* sudah baik.

e. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui kualitas layanan administrasi dimensi *Tangible* berada pada kategori puas

dengan persentase sebesar 64,6%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi sekolah dimensi *Tangible* sudah baik, namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu petunjuk pembayaran pada layanan administrasi sekolah mudah dimengerti.

2. Kualitas Pelayanan Pembelajaran

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa merasa puas terhadap pelayanan pembelajaran sekolah persentase puas sebesar 63.1%.. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembelajaran sekolah sudah baik, namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu layanan pembelajaran dimensi *empathy* dan *responsiveness*.

a. Dimensi *reability*

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui kualitas layanan pembelajaran sekolah dimensi *reability* berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 56,9%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pembelajaran sekolah dimensi *reability* sudah baik, namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu guru terampil dalam menggunakan LCD.

b. Dimensi *responsiveness*

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui kualitas layanan pembelajaran sekolah dimensi *responsiveness* berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 55,4%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pembelajaran sekolah dimensi *responsiveness* sudah baik, namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu guru dapat menarik perhatian siswa.

c. Dimensi *assurance*

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui kualitas layanan pembelajaran sekolah dimensi *assurance* berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 53,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pembelajaran sekolah dimensi *assurance* sudah baik, namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu petunjuk yang diberikan guru dapat diterima dengan jelas.

d. Dimensi *empathy*

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui kualitas layanan pembelajaran sekolah dimensi *empathy* berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 53,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pembelajaran sekolah dimensi *empathy* sudah baik, namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu guru selalu mendahulukan kepentingan siswa.

e. Dimensi *tangible*

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui kualitas layanan pembelajaran sekolah dimensi *tangible* berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 50,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pembelajaran sekolah dimensi *tangible* sudah baik, namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu tulisan guru dapat dibaca dari bangku paling belakang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, maka penulis menyimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan administrasi sekolah di MTs Annajah pada kategori puas dengan persentase sebesar 58.5%, persentase itu merupakan persentase yang paling besar.
2. Kualitas pelayanan pembelajaran di MTs Annajah menunjukkan pada kategori puas dengan persentase sebesar 63.1%, persentase itu merupakan persentase yang paling besar.

B. Saran

1. MTs Annajah Jakarta perlu mengadakan perbaikan dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 secara umum, dan lebih focus pada kualitas pelayanan atau focus pelanggan pada dimensi *tangible* (bukti fisik) karena didapati tingkat kepuasan responden rendah.
2. MTs Annajah Jakarta perlu mengadakan peningkatan mutu terhadap kualitas pelayanan pembelajaran dalam dimensi *assurance* dan *empathy*, karena didapati pada dimensi ini kepuasan responden rendah.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya membahas tentang kualitas pelayanan administrasi sekolah dan kualitas pelayanan pembelajaran yang merupakan bagian dari prinsip ISO 9001:2015 yaitu focus pelanggan.
2. Penelitian ini menggunakan angket untuk mendapatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah dan kualitas pelayanan pembelajaran dari responden para penerima jasa yaitu orang tua dan siswa, sehingga penulis tidak dapat mengontrol jawaban sesuai dengan kenyataan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

A, James, Black dan Dean J. Champion. 2001. *Metode dan masalah penelitian sosial*, Bandung: PT REFIKA ADITAMA.

Ali, Muhammad. 2009. *Pendidikan Untuk Pembangunan Nasional*, Bandung: PT IMPERIAL BHAKTI UTAMA.

Ali, Muhammad. dkk. 2007. *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan*, Bandung: PT IMPERIAL BHAKTI UTAMA.

Anzizhan, Syafaruddin. 2008. *Sistem Pengambilan Keputusan Pendidikan*, Jakarta: Grasindo.

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Pendekatan Suatu Praktik*, Jakarta: PT RINEKA CIPTA.

----- 2000. *Prosedur Penelitian Pendekatan Suatu Praktik*, Jakarta: PT RINEKA CIPTA.

Budhiharta Iwan dan Muttaqin, 2019. *Model HSQ-Matrix*, Banda Aceh: PT QIARA.

Cognoscenti Consulting Group

Daga Rosnaini, Citra, 2018. *Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, Gowa: GLOBAL RESEARCH AND CONSULTING INSTITUTE

Darti, Asyifa. 2018. "Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap mutu pelayanan jamaah umrah pada PT ahsanta tours". *Skripsi Sarjana*, Jakarta: Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Jakarta.

Didin, Hafidhuddin, dan Tanjung Hendri, 2003. *Manajemen Syariah dalam praktik*, Jakarta: Gema Insani Press

FDIS ISO 9001:2015 vs ISO 9001:2008 (Academy, Advisera)

Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Manajemen*. Jakarta: Pustaka Utama.

Kamus digital Bahasa Indonesia *for android*, edisi kelima 2020

Kamus digital Bahasa Inggris *for android* edisi 2020

KH Adib Bisri dan KH Munawwir AF, 1999. *AL-BISRI Kamus Arab-Indonesia Indonesia-Arab*, Surabaya: Pustaka Progressif.

Kurniawan, Adi. 2015. "Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap pelayanan di SMKN 2 Klaten". *Skripsi Sarjana*. Jogjakarta: Fakultas Ilmu Teknik, UNY.

Mimamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar dengan pemasaran efektif dan profitable*, Jakarta: Gramedia Utama.

Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Natarajan, Danashekar. 2017. *ISO 9001 Quality Management System*, India : SPRINGER.

Nur Nasution, M. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.

Offirstson, Topic. 2014. *Mutu Pendidikan Madrasah Tsanawiyah*. Jakarta: Deepublish.

Pengembang Ilmu Pendidikan, Tim. 2007. *Ilmu dan Aplikasi Pendidikan*, Bandung: PT IMPERIAL BHAKTI UTAMA.

Priyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Surabaya: Zifatama Publishing

Ridson William Wartuny dan Lumeno Shirly , 2018. Model penerapan Siatem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2015 Pada Kontraktor di propinsi Papua Barat, *Jurnal Sipil Statistik*, Vol.6 No.8 Agustus 2018

Tumanggor, Rusmin, 2019. *Mata Kuliah Metodologi Penelitian*. Jakarta: UMJ

Sallis, Eddward. 2002. *Total Quality Management In Education*, New York: Psychology Press.

Siyoto, Sandu. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*, Jogjakarta: Literasi Media Publishing. Cet 1

Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: ALFABETA.

Sutarna, Agus dkk, 2020. *IMPLEMENTASI ISO 9001:2015 DI INSTITUSI PENDIDIKAN*. Jawa Barat: CV Pena Persada.

Syafrizal, Melwin. *Sistem Manajemen Mutu ISO, Multiple Training dan consulting*

Republik Indonesia, *Undang Undang Tentang Pelayanan Publik, Undang Undang No. 25 Tahun 2009*

Republik Indonesia, *Undang-Undang Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Undang Undang No. 20 Tahun 2003*

عليان، الدكتور ربحي مصطفى ، *البحث العلمي أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته، عمان : بيت الافكار الدولية، ٢٠٠١*

عبيدات، ذوقان عبيدات و اخرون، *البحث العلمي مفهومه، ادواته،أساليبه ، الرياض: دار اسامة، ١٩٩٩*

وحيد دويدري الدكتور رجاء ، *البحث العلمي أساسيته النظرية و ممارسته العملية، دمشق: دار الفكر ٢٠٠٠*

| no | Nama Lengkap | Kelas | b1 | b2 | b3 | b4 | b5 | b6 | b7 | b8 | b9 | b10 | b11 | b12 | b13 | b14 | b15 | Σ |
|----|-----------------------------|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------|
| 1 | Reisya Aidhillafi | 9.3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 42 |
| 2 | nuhammad shata fahlevy | 9.3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 42 |
| 3 | Flora andrinatama nugrahann | 9.1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 47 |
| 4 | anisa zahra natania | 91 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 5 | zavira kheisya | 9.3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 39 |
| 6 | Ahmad naufal khafid | IX-3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 43 |
| 7 | alifia nala ayu sarasati | 9.1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 8 | Mutia karima | 93 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 44 |
| 9 | Muhamad Irfan Hanantyo | 9 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 46 |
| 10 | Zidan Al Ghazali | 9.3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 11 | Dian ramadhani | 9.1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 58 |
| 12 | kania rizvi | 91 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 44 |
| 13 | Riandra Athallah p | IX-I | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 37 |
| 14 | Zahwa ramadhanty | 9.1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 15 | M.Hafdha Syafana Noor | 9.1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 41 |
| 16 | Nayyara Kasih | 91 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 48 |
| 17 | Flora andrinatama nugrahann | 9.1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 47 |
| 18 | Adara hadya | 9.1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 19 | luthfiah hafizd | 9.1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 20 | andra abyanasvara | 9.3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 21 | Kaydisha sabina putri | 9.3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| 22 | ainany tajriyani sandrina | 9.1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 46 |
| 23 | Askar | 9.1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 42 |
| 24 | Banyu biru al kahfi | 9.3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 49 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------------------|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 52 | Bari ammar hisyam | 9.4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 53 | Timothy Adams | 9.1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 54 | Diman Alfath | 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 56 |
| 55 | Sabela Rameyza Elya | 9.4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 45 |
| 56 | Bintang sw | 94 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 54 |
| 57 | Icha agustin | 9.1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 40 |
| 58 | M. Jivan zohya rabbani | 9.4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 42 |
| 59 | Aulia Ramadhani | 93 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 41 |
| 60 | Sri intan nur aini | 9'4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 61 | Afnan luthfi amani | 9.4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 62 | ghina nur hafizhah | 9.4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 49 |
| 63 | Pebriansyah | 9.4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 64 | Aina Khalisah A. | 9.1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 49 |
| 65 | Kiral nevan | 9.1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |

| no | Nama Lengkap | layana | alank | sekolah | u tang | am mel | bn kein | asi sek | ayaran | admin |
|----|------------------------|--------|-------|---------|--------|--------|---------|---------|--------|-------|
| 1 | Sonya yusuf | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 2 | Nien Firdiani | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | Sumaniah | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | Nadiah | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | Vita Roesmawati | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | Yukeu malkiyani | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 7 | Rina Afriani | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | Luthfiah | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | Angie Maharani | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | Asmaboti | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | Dinarti (mama flora) | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 12 | Lise Pujiastuti | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 13 | Humairoh | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | Vicky Dirgantara | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | Nining Indriani | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | Vina kharisma | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 17 | Kurlina | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | Nia | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | Revan Gifari Azhar | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 20 | Desny putriyanti lubiz | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 21 | Novi desrini | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | Siti Suryaningsih | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | Ira rahmayanti | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | Siti aisyah SR | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | Reni Sunadi | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | Mumpuni | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | Endang Sugiarni | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | Munaroh | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | Riana siwi | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | Ratna | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 |
| 31 | Yustini | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | Tri Agustina | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | Ibu tati suprpti | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | Fitria irfani | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | Nina Feri | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | Evryta phalupy | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 37 | Muhamad | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | Abdullah | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | |
|----|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 39 | Ita Rosita | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 40 | Lidya Sari | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 41 | Imas Suryani | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 42 | Teguh Triyono | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | Utami dewi | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | Jasmanidar | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 45 | Astri Nurizha | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 46 | Siti Fatimah | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | Tuti melani | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 48 | Sofie irvani | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 49 | Mama Bari | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 50 | Siti Dahliya | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | Sri Inayu W.ahyuni | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 52 | Asih Wahyuni | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 53 | Novitasari/ davina | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | Eman Fathurohman | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | Ekarestu | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 56 | NURUL LIZA DWI PUTRI | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 57 | Ratri Rasawulan | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | Riawati Gunawan | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 59 | Siphora Qasasti | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 60 | Vera wati | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 61 | Syarkiyah | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 62 | Sri rahayu susilawati | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 63 | Suryana dewi | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | Nuraini Rakhmadyan | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 65 | Ulfah Nur Djamal | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| blah tidk | kolah sm | embe | ember | nan adl | sekol | JUMLAH |
|-----------|----------|------|-------|---------|-------|--------|
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 40 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 47 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 50 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 46 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 53 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 47 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 50 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 43 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 55 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 52 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 37 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 53 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 54 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 53 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 50 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 54 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 43 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 49 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 46 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |

Hasil analisis

Kualitas pelayanan pembelajaran

Descriptive Statistics

| Dimensi | Jumlah Responden (N) | Skor Minimal | Skor Maksimal | Rerata | Std. Error | Std. Deviation | Variance | Tingkat Kualitas (Sangat setuju) |
|---------------------------------|----------------------|--------------|---------------|--------|------------|----------------|----------|----------------------------------|
| Reability | 65 | 7 | 12 | 9.431 | 0.142 | 1.145 | 1.312 | 78.6% |
| Responsiveness | 65 | 6 | 12 | 9.215 | 0.185 | 1.495 | 2.234 | 76.8% |
| Assurance | 65 | 7 | 12 | 9.323 | 0.152 | 1.226 | 1.503 | 77.7% |
| Empathy | 65 | 6 | 12 | 9.092 | 0.197 | 1.588 | 2.523 | 75.8% |
| Tangible | 65 | 5 | 12 | 9.492 | 0.206 | 1.659 | 2.754 | 79.1% |
| Kualitas Pelayanan Pembelajaran | 65 | 34 | 59 | 46.554 | 0.703 | 5.668 | 32.126 | |

| Statistics | | Reability | Responsiveness | Assurance | Empathy | Tangible | Kualitas Pelayanan Pembelajaran |
|----------------|-------|-----------|----------------|-----------|---------|----------|---------------------------------|
| N | Valid | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| Mean | | 9.4 | 9.2 | 9.3 | 9.1 | 9.5 | 46.6 |
| Median | | 9.0 | 9.0 | 9.0 | 9.0 | 9.0 | 45.0 |
| Mode | | 9.0 | 9.0 | 9.0 | 9.0 | 9.0 | 42.0 |
| Std. Deviation | | 1.15 | 1.49 | 1.23 | 1.59 | 1.66 | 5.67 |
| Variance | | 1.31 | 2.23 | 1.50 | 2.52 | 2.75 | 32.13 |
| Range | | 5.0 | 6.0 | 5.0 | 6.0 | 7.0 | 25.0 |
| Minimum | | 7.0 | 6.0 | 7.0 | 6.0 | 5.0 | 34.0 |
| Maximum | | 12.0 | 12.0 | 12.0 | 12.0 | 12.0 | 59.0 |
| Sum | | 613.0 | 599.0 | 606.0 | 591.0 | 617.0 | 3026.0 |
| Percentiles | 25 | 9.0 | 8.0 | 9.0 | 8.0 | 8.0 | 42.0 |
| | 50 | 9.0 | 9.0 | 9.0 | 9.0 | 9.0 | 45.0 |
| | 75 | 10.0 | 10.5 | 10.0 | 10.0 | 11.0 | 50.5 |

Reability

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|------------|---------------------|-----------|----------------|---------------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| 5.25-7.50 | Tidak Setuju | 2 | 3.1% | 3.1% |
| 7.50-9.75 | Setuju | 37 | 56.9% | 60.0% |
| 9.75-12.00 | Sangat setuju | 26 | 40.0% | 100.0% |
| Total | | 65 | 100 | |

Responsiveness

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|------------|---------------------|-----------|----------------|---------------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| 5.25-7.50 | Tidak Setuju | 7 | 10.8% | 10.8% |
| 7.50-9.75 | Setuju | 36 | 55.4% | 66.2% |
| 9.75-12.00 | Sangat setuju | 22 | 33.8% | 100.0% |
| Total | | 65 | 100 | |

Assurance

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|------------|---------------------|-----------|----------------|---------------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| 5.25-7.50 | Tidak Setuju | 5 | 7.7% | 7.7% |
| 7.50-9.75 | Setuju | 35 | 53.8% | 61.5% |
| 9.75-12.00 | Sangat setuju | 25 | 38.5% | 100.0% |
| Total | | 65 | 100 | |

Empathy

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|------------|---------------------|-----------|----------------|---------------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| 5.25-7.50 | Tidak Setuju | 11 | 7.7% | 7.7% |
| 7.50-9.75 | Setuju | 32 | 53.8% | 61.5% |
| 9.75-12.00 | Sangat setuju | 22 | 38.5% | 100.0% |
| Total | | 65 | 100 | |

Tangible

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|------------|---------------------|-----------|----------------|---------------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak setuju | 1 | 1.5% | 1.5% |
| 5.25-7.50 | Tidak Setuju | 5 | 7.7% | 9.2% |
| 7.50-9.75 | Setuju | 33 | 50.8% | 61.5% |
| 9.75-12.00 | Sangat setuju | 26 | 40.0% | 100.0% |
| Total | | 65 | 100 | |

kualitas pelayanan pembelajaran

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|-------------|---------------------|-----------|----------------|---------------|
| 15.00-26.25 | Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| 26.25-37.50 | Tidak Setuju | 3 | 4.6% | 4.6% |
| 37.50-48.75 | Setuju | 41 | 63.1% | 67.7% |
| 48.75-60.00 | Sangat setuju | 21 | 32.3% | 100.0% |
| Total | | 65 | 100 | |

| Dimensi | N | Koefisien korelasi | P-value | Keterangan |
|----------------|----|--------------------|---------|------------|
| Reability | 65 | 0.692 | 0.00 | Valid |
| Responsiveness | 65 | 0.825 | 0.00 | Valid |
| Assurance | 65 | 0.772 | 0.00 | Valid |
| Empathy | 65 | 0.867 | 0.00 | Valid |
| Tangible | 65 | 0.795 | 0.00 | Valid |

| Dimensi | N | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----------------|----|------------------|------------|
| Reability | 65 | 0.842 | Reliabel |
| Responsiveness | 65 | 0.804 | Reliabel |
| Assurance | 65 | 0.82 | Reliabel |
| Empathy | 65 | 0.787 | Reliabel |
| Tangible | 65 | 0.827 | Reliabel |

Kualitas pelayanan administrasi

Descriptive Statistics

| Dimensi | Jumlah Responden (N) | Skor Minimal | Skor Maksimal | Rerata | Std. Error | Std. Deviation | Variance | Tingkat Kualitas (Sangat setuju) |
|---------------------------------|----------------------|--------------|---------------|--------|------------|----------------|----------|----------------------------------|
| Reability | 65 | 7 | 12 | 8.477 | 0.116 | 0.937 | 0.878 | 70.6% |
| Responsiveness | 65 | 6 | 12 | 9.554 | 0.170 | 1.370 | 1.876 | 79.6% |
| Assurance | 65 | 6 | 12 | 9.892 | 0.167 | 1.348 | 1.816 | 82.4% |
| Empathy | 65 | 7 | 12 | 10.169 | 0.185 | 1.496 | 2.237 | 84.7% |
| Tangible | 65 | 8 | 12 | 9.708 | 0.153 | 1.234 | 1.523 | 80.9% |
| Kualitas Pelayanan administrasi | 65 | 37 | 60 | 47.800 | 0.660 | 5.324 | 28.350 | |

| Statistics | | Reability | Responsiveness | Assurance | Empathy | Tangible | Kualitas pelayanan administrasi |
|----------------|-------|-----------|----------------|-----------|---------|----------|---------------------------------|
| N | Valid | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| Mean | | 8.5 | 9.6 | 9.9 | 10.2 | 9.7 | 47.8 |
| Median | | 8.0 | 9.0 | 9.0 | 10.0 | 9.0 | 46.0 |
| Mode | | 8.0 | 9.0 | 9.0 | 9.0 | 9.0 | 44.0 |
| Std. Deviation | | 0.94 | 1.37 | 1.35 | 1.50 | 1.23 | 5.32 |
| Variance | | 0.88 | 1.88 | 1.82 | 2.24 | 1.52 | 28.35 |
| Range | | 5.0 | 6.0 | 6.0 | 5.0 | 4.0 | 23.0 |
| Minimum | | 7.0 | 6.0 | 6.0 | 7.0 | 8.0 | 37.0 |
| Maximum | | 12.0 | 12.0 | 12.0 | 12.0 | 12.0 | 60.0 |
| Sum | | 551.0 | 621.0 | 643.0 | 661.0 | 631.0 | 3107.0 |
| Percentiles | | | | | | | |
| | 25 | 8.0 | 9.0 | 9.0 | 9.0 | 9.0 | 44.0 |
| | 50 | 8.0 | 9.0 | 9.0 | 10.0 | 9.0 | 46.0 |
| | 75 | 9.0 | 10.0 | 11.0 | 12.0 | 10.5 | 52.5 |

Reability

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|------------|---------------------|-----------|----------------|---------------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| 5.25-7.50 | Tidak Setuju | 5 | 7.7% | 7.7% |
| 7.50-9.75 | Setuju | 50 | 76.9% | 84.6% |
| 9.75-12.00 | Sangat setuju | 10 | 15.4% | 100.0% |
| Total | | 65 | 100 | |

Responsiveness

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|------------|---------------------|-----------|----------------|---------------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| 5.25-7.50 | Tidak Setuju | 4 | 6.2% | 6.2% |
| 7.50-9.75 | Setuju | 37 | 56.9% | 63.1% |
| 9.75-12.00 | Sangat setuju | 24 | 36.9% | 100.0% |
| Total | | 65 | 100 | |

Assurance

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|------------|---------------------|-----------|----------------|---------------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| 5.25-7.50 | Tidak Setuju | 1 | 1.5% | 1.5% |
| 7.50-9.75 | Setuju | 37 | 56.9% | 58.5% |
| 9.75-12.00 | Sangat setuju | 27 | 41.5% | 100.0% |
| Total | | 65 | 100 | |

Empathy

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|------------|---------------------|-----------|----------------|---------------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| 5.25-7.50 | Tidak Setuju | 2 | 3.1% | 3.1% |
| 7.50-9.75 | Setuju | 30 | 46.2% | 49.2% |
| 9.75-12.00 | Sangat setuju | 33 | 50.8% | 100.0% |
| Total | | 65 | 100 | |

Tangible

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|------------|---------------------|-----------|----------------|---------------|
| 3.00-5.25 | Sangat tidak setuju | 0 | 0.0% | 0.0% |
| 5.25-7.50 | Tidak Setuju | 0 | 0.0% | 0.0% |
| 7.50-9.75 | Setuju | 42 | 64.6% | 64.6% |
| 9.75-12.00 | Sangat setuju | 23 | 35.4% | 100.0% |
| Total | | 65 | 100 | |

kualitas pelayanan administrasi

| Interval | Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
|-------------|---------------------|-----------|----------------|---------------|
| 15.00-26.25 | Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| 26.25-37.50 | Tidak Setuju | 1 | 1.5% | 1.5% |
| 37.50-48.75 | Setuju | 38 | 58.5% | 60.0% |
| 48.75-60.00 | Sangat setuju | 26 | 40.0% | 100.0% |
| Total | | 65 | 100 | |

| Dimensi | N | Koefisien korelasi | P-value | Keterangan |
|----------------|----|--------------------|---------|------------|
| Reability | 65 | 0.596 | 0.00 | Valid |
| Responsiveness | 65 | 0.836 | 0.00 | Valid |
| Assurance | 66 | 0.885 | 0.00 | Valid |
| Empathy | 67 | 0.901 | 0.00 | Valid |
| Tangible | 65 | 0.876 | 0.00 | Valid |

| Dimensi | N | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----------------|----|------------------|------------|
| Reability | 65 | 0.907 | Reliabel |
| Responsiveness | 65 | 0.856 | Reliabel |
| Assurance | 66 | 0.836 | Reliabel |
| Empathy | 67 | 0.833 | Reliabel |
| Tangible | 65 | 0.839 | Reliabel |

HASIL ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF DENGAN SOFTWARE SPSS

1. Kualitas pelayanan pembelajaran

| No. Item | Indikator | Jumlah Responden (N) | Skor Minimal | Skor Maksimal | Rerata | Std. Error | Std. deviasi | varians | Tingkat Kualitas (Sangat setuju) |
|----------|--|----------------------|--------------|---------------|--------|------------|--------------|---------|----------------------------------|
| 1 | Proses pembelajaran dimulai dan diakhiri guru dengan tepat waktu | 65 | 1 | 4 | 3.123 | 0.084 | 0.673 | 0.453 | 78.1% |
| 2 | Guru dapat diguguh dan ditiru | 65 | 2 | 4 | 3.215 | 0.060 | 0.484 | 0.234 | 80.4% |
| 3 | Guru terampil dalam menggunakan LCD | 65 | 2 | 4 | 3.092 | 0.052 | 0.423 | 0.179 | 77.3% |
| 4 | Guru selalu tanggap dengan kesulitan belajar siswa | 65 | 1 | 4 | 3.154 | 0.086 | 0.690 | 0.476 | 78.8% |
| 5 | Guru dapat menarik perhatian siswa | 65 | 2 | 4 | 2.908 | 0.075 | 0.605 | 0.366 | 72.7% |
| 6 | Guru memberikan penjelasan kepada siswa dengan cermat | 65 | 1 | 4 | 3.154 | 0.077 | 0.618 | 0.382 | 78.8% |
| 7 | Guru bertanggung jawab dalam setiap informasi yang disampaikan | 65 | 2 | 4 | 3.323 | 0.066 | 0.533 | 0.285 | 83.1% |
| 8 | Guru dapat dipercaya dalam menyampaikan materi pembelajaran | 65 | 2 | 4 | 3.108 | 0.054 | 0.437 | 0.191 | 77.7% |
| 9 | Petunjuk yang diberikan guru dapat diterima dengan jelas | 65 | 2 | 4 | 2.892 | 0.076 | 0.616 | 0.379 | 72.3% |
| 10 | Guru selalu mendahulukan kepentingan siswa | 65 | 1 | 4 | 2.939 | 0.093 | 0.747 | 0.559 | 73.5% |
| 11 | Guru ramah dalam menyampaikan materi pembelajaran | 65 | 2 | 4 | 3.200 | 0.059 | 0.474 | 0.225 | 80.0% |
| 12 | Guru tidak membeda-bedakan terhadap siswa | 65 | 1 | 4 | 2.954 | 0.106 | 0.856 | 0.732 | 73.8% |
| 13 | Ruang kelas bersih | 65 | 2 | 4 | 3.169 | 0.078 | 0.627 | 0.393 | 79.2% |
| 14 | Meja dan kursi dapat digunakan dengan layak | 65 | 2 | 4 | 3.262 | 0.077 | 0.619 | 0.384 | 81.5% |
| 15 | Tulisan guru dapat dibaca dari bangku paling belakang | 65 | 1 | 4 | 3.062 | 0.095 | 0.768 | 0.590 | 76.5% |
| | Kualitas Pelayanan Pembelajaran | 65 | 34 | 59 | 46.554 | 0.703 | 5.668 | 32.126 | |

| Statistics | | Item-1 | Item-2 | Item-3 | Item-4 | Item-5 | Item-6 | Item-7 | Item-8 | Item-9 | Item-10 | Item-11 | Item-12 | Item-13 | Item-14 | Item-15 | Kualitas Pelayanan Pembelajaran |
|----------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------------------------------|
| N | Valid | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| Mean | | 3.1 | 3.2 | 3.1 | 3.2 | 2.9 | 3.2 | 3.3 | 3.1 | 2.9 | 2.9 | 3.2 | 3.0 | 3.2 | 3.3 | 3.1 | 46.6 |
| Median | | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 45.0 |
| Mode | | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 42.0 |
| Std. Deviation | | 0.67 | 0.48 | 0.42 | 0.69 | 0.61 | 0.62 | 0.53 | 0.44 | 0.62 | 0.75 | 0.47 | 0.86 | 0.63 | 0.62 | 0.77 | 5.67 |
| Variance | | 0.45 | 0.23 | 0.18 | 0.48 | 0.37 | 0.38 | 0.29 | 0.19 | 0.38 | 0.56 | 0.23 | 0.73 | 0.39 | 0.38 | 0.59 | 32.13 |
| Range | | 3.0 | 2.0 | 2.0 | 3.0 | 2.0 | 3.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 3.0 | 2.0 | 3.0 | 2.0 | 2.0 | 3.0 | 25.0 |
| Minimum | | 1.0 | 2.0 | 2.0 | 1.0 | 2.0 | 1.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 1.0 | 2.0 | 1.0 | 2.0 | 2.0 | 1.0 | 34.0 |
| Maximum | | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 59.0 |
| Sum | | 203.0 | 209.0 | 201.0 | 205.0 | 189.0 | 205.0 | 216.0 | 202.0 | 188.0 | 191.0 | 208.0 | 192.0 | 206.0 | 212.0 | 199.0 | 3026.0 |
| Percentiles | 25 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 2.5 | 2.5 | 3.0 | 2.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 42.0 |
| | 50 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 45.0 |
| | 75 | 4.0 | 3.5 | 3.0 | 4.0 | 3.0 | 4.0 | 4.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 50.5 |

Interpretasi statistik deskriptif : Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif kualitas pelayanan pembelajaran menunjukan bahwa jumlah responden yang dipakai dalam indikator adalah 65 responden dengan menggunakan skala linkert, skor minimal adalah 1 yang berarti sangat tidak setuju dan skor maksimal adalah 4 yang berarti sangat setuju. Bila dilihat tingkat kualitas dari item kualitas pelayann pembelajaran, item nomor 7 atu indikator guru bertanggung jawab daam setiap inormasiyang disampaikan merupakan item yang memiliki tingkat kualitas yang paling baik karena mayoritas responden memberikan nilai sangat setuju sebesar 83,1%. Rincian penilaian kualitas pelayanan untuk setiap indikator terlihat pada tabel dibawah ini. Pada item 1 atau proses pembeajaran dimulai dan diakhiri guru dengan tepat waktu mayoritas responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut sebesar 38 responden atau 58,5% kemudian 18 responden atau 27,7%. berdasarkan uji validitas dan reliabilitas seluruh item tergolong valid dan reliabel.

| Proses pembelajaran dimulai dan diakhiri guru dengan tepat waktu | | | |
|--|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 1 | 1.5 | 1.5 |
| Tidak Setuju | 8 | 12.3 | 13.8 |
| Setuju | 38 | 58.5 | 72.3 |
| Sangat setuju | 18 | 27.7 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| Guru dapat diguguh dan ditiru | | | |
|-------------------------------|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 2 | 3.1 | 3.1 |
| Setuju | 47 | 72.3 | 75.4 |
| Sangat setuju | 16 | 24.6 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| Guru terampil dalam menggunakan LCD | | | |
|-------------------------------------|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 3 | 4.6 | 4.6 |
| Setuju | 53 | 81.5 | 86.2 |
| Sangat setuju | 9 | 13.8 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| Guru selalu tanggap dengan kesulitan belajar siswa | | | |
|--|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 1 | 1.5 | 1.5 |
| Tidak Setuju | 8 | 12.3 | 13.8 |
| Setuju | 36 | 55.4 | 69.2 |
| Sangat setuju | 20 | 30.8 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| Guru dapat menarik perhatian siswa | | | |
|------------------------------------|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 15 | 23.1 | 23.1 |
| Setuju | 41 | 63.1 | 86.2 |
| Sangat setuju | 9 | 13.8 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| Guru memberikan penjelasan kepada siswa dengan cermat | | | |
|---|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 1 | 1.5 | 1.5 |
| Tidak Setuju | 5 | 7.7 | 9.2 |
| Setuju | 42 | 64.6 | 73.8 |
| Sangat setuju | 17 | 26.2 | 100 |

| | | | |
|--|-----------|----------------|---------------|
| Total | 65 | 100 | |
| Guru bertanggung jawab dalam setiap informasi yang disampaikan | | | |
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 2 | 3.1 | 3.1 |
| Setuju | 40 | 61.5 | 64.6 |
| Sangat setuju | 23 | 35.4 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| | | | |
|---|-----------|----------------|---------------|
| Guru dapat dipercaya dalam menyampaikan materi pembelajaran | | | |
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 3 | 4.6 | 4.6 |
| Setuju | 52 | 80 | 84.6 |
| Sangat setuju | 10 | 15.4 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| | | | |
|--|-----------|----------------|---------------|
| Petunjuk yang diberikan guru dapat diterima dengan jelas | | | |
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 16 | 24.6 | 24.6 |
| Setuju | 40 | 61.5 | 86.2 |
| Sangat setuju | 9 | 13.8 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| | | | |
|--|-----------|------------|----------------------|
| Guru selalu mendahulukan kepentingan siswa | | | |
| Penilaian | Frekuensi | Persentase | Kumulatif persentase |
| Sangat tidak setuju | 2 | 3.1 | 3.1 |
| Tidak Setuju | 14 | 21.5 | 24.6 |
| Setuju | 35 | 53.8 | 78.5 |
| Sangat setuju | 14 | 21.5 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| | | | |
|---|-----------|----------------|---------------|
| Guru ramah dalam menyampaikan materi pembelajaran | | | |
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 2 | 3.1 | 3.1 |
| Setuju | 48 | 73.8 | 76.9 |
| Sangat setuju | 15 | 23.1 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| | | | |
|---|-----------|----------------|---------------|
| Guru tidak membeda-bedakan terhadap siswa | | | |
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 4 | 6.2 | 6.2 |
| Tidak Setuju | 13 | 20 | 26.2 |
| Setuju | 30 | 46.2 | 72.3 |
| Sangat setuju | 18 | 27.7 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| | | | |
|---------------------|-----------|----------------|---------------|
| Ruang kelas bersih | | | |
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 8 | 12.3 | 12.3 |
| Setuju | 38 | 58.5 | 70.8 |

| | | | |
|---------------|----|------|-----|
| Sangat setuju | 19 | 29.2 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| | | | |
|---|-----------|----------------|---------------|
| Meja dan kursi dapat digunakan dengan layak | | | |
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 6 | 9.2 | 9.2 |
| Setuju | 36 | 55.4 | 64.6 |
| Sangat setuju | 23 | 35.4 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| | | | |
|---|-----------|----------------|---------------|
| Tulisan guru dapat dibaca dari bangku paling belakang | | | |
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 1 | 1.5 | 1.5 |
| Tidak Setuju | 14 | 21.5 | 23.1 |
| Setuju | 30 | 46.2 | 69.2 |
| Sangat setuju | 20 | 30.8 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

Validitas

| Indikator | N | Koefisien korelasi | P-value | Keterangan |
|--|----|--------------------|---------|------------|
| Proses pembelajaran dimulai dan diakhiri guru dengan tepat waktu | 65 | 0.645 | 0.00 | Valid |
| Guru dapat diguguh dan ditiru | 65 | 0.338 | 0.00 | Valid |
| Guru terampil dalam menggunakan LCD | 65 | 0.461 | 0.00 | Valid |
| Guru selalu tanggap dengan kesulitan belajar siswa | 65 | 0.665 | 0.00 | Valid |
| Guru dapat menarik perhatian siswa | 65 | 0.571 | 0.00 | Valid |
| Guru memberikan penjelasan kepada siswa dengan cermat | 65 | 0.693 | 0.00 | Valid |
| Guru bertanggung jawab dalam setiap informasi yang disampaikan | 65 | 0.555 | 0.00 | Valid |
| Guru dapat dipercaya dalam menyampaikan materi pembelajaran | 65 | 0.669 | 0.00 | Valid |
| Petunjuk yang diberikan guru dapat diterima dengan jelas | 65 | 0.582 | 0.00 | Valid |
| Guru selalu mendahulukan kepentingan siswa | 65 | 0.624 | 0.00 | Valid |
| Guru ramah dalam menyampaikan materi pembelajaran | 65 | 0.621 | 0.00 | Valid |
| Guru tidak membeda-bedakan terhadap siswa | 65 | 0.721 | 0.00 | Valid |
| Ruang kelas bersih | 65 | 0.589 | 0.00 | Valid |
| Meja dan kursi dapat digunakan dengan layak | 65 | 0.728 | 0.00 | Valid |
| Tulisan guru dapat dibaca dari bangku paling belakang | 65 | 0.649 | 0.00 | Valid |

Reliabilitas

| Indikator | N | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|--|----|------------------|------------|
| Proses pembelajaran dimulai dan diakhiri guru dengan tepat waktu | 65 | 0.734 | Reliabel |
| Guru dapat diguguh dan ditiru | 65 | 0.748 | Reliabel |
| Guru terampil dalam menggunakan LCD | 65 | 0.746 | Reliabel |
| Guru selalu tanggap dengan kesulitan belajar siswa | 65 | 0.733 | Reliabel |
| Guru dapat menarik perhatian siswa | 65 | 0.739 | Reliabel |
| Guru memberikan penjelasan kepada siswa dengan cermat | 65 | 0.734 | Reliabel |
| Guru bertanggung jawab dalam setiap informasi yang disampaikan | 65 | 0.741 | Reliabel |
| Guru dapat dipercaya dalam menyampaikan materi pembelajaran | 65 | 0.740 | Reliabel |
| Petunjuk yang diberikan guru dapat diterima dengan jelas | 65 | 0.738 | Reliabel |
| Guru selalu mendahulukan kepentingan siswa | 65 | 0.733 | Reliabel |
| Guru ramah dalam menyampaikan materi pembelajaran | 65 | 0.740 | Reliabel |
| Guru tidak membeda-bedakan terhadap siswa | 65 | 0.725 | Reliabel |
| Ruang kelas bersih | 65 | 0.738 | Reliabel |
| Meja dan kursi dapat digunakan dengan layak | 65 | 0.732 | Reliabel |
| Tulisan guru dapat dibaca dari bangku paling belakang | 65 | 0.732 | Reliabel |

2. Kualitas pelayanan administrasi

| No. Item | Indikator | Jumlah Responden (N) | Skor Minimal | Skor Maksimal | Rerata | Std. Error | Std. Deviation | Variance | Tingkat Kualitas (Sangat setuju) |
|----------|---|----------------------|--------------|---------------|--------|------------|----------------|----------|----------------------------------|
| 1 | Sekolah memberikan pelayanan administrasi dengan baik | 65 | 2 | 4 | 3.25 | 0.06 | 0.50 | 0.25 | 81.2% |
| 2 | Jam pelayanan dijalankan dengan tepat waktu | 65 | 3 | 4 | 3.22 | 0.05 | 0.41 | 0.17 | 80.4% |
| 3 | Pegawai layanan administrasi sekolah mengabaikan keluhan orang tua | 65 | 1 | 4 | 2.02 | 0.08 | 0.62 | 0.39 | 50.4% |
| 4 | Pegawai layanan administrasi selalu tanggap mendengarkan keluhan orang tua | 65 | 2 | 4 | 3.23 | 0.06 | 0.52 | 0.27 | 80.8% |
| 5 | Pegawai layanan administrasi sekolah dalam melayani dengan tepat sesuai permasalahannya | 65 | 2 | 4 | 3.17 | 0.06 | 0.52 | 0.27 | 79.2% |
| 6 | Pegawai administrasi sekolah merespon keinginan keinginan Orang Tua dengan tepat | 65 | 2 | 4 | 3.15 | 0.07 | 0.54 | 0.29 | 78.8% |
| 7 | Pegawai administrasi sekolah dapat dipercaya | 65 | 1 | 4 | 3.31 | 0.07 | 0.58 | 0.34 | 82.7% |
| 8 | Uang pembayaran SPP terjamin | 65 | 2 | 4 | 3.26 | 0.06 | 0.51 | 0.26 | 81.5% |
| 9 | Pegawai layanan administrasi sekolah jujur | 65 | 2 | 4 | 3.32 | 0.06 | 0.50 | 0.25 | 83.1% |
| 10 | Pegawai layanan administrasi sekolah tidak membedakan orang tua siswa | 65 | 2 | 4 | 3.37 | 0.07 | 0.55 | 0.30 | 84.2% |
| 11 | Pegawai layanan administrasi sekolah selalu ramah terhadap orang tua siswa | 65 | 2 | 4 | 3.37 | 0.07 | 0.57 | 0.33 | 84.2% |
| 12 | Pegawai layanan administrasi sekolah memberikan pelayanan dengan sopan dan santun | 65 | 2 | 4 | 3.43 | 0.07 | 0.53 | 0.28 | 85.8% |
| 13 | Loket pelayanan sudah jelas dan memberikan pelayanan sesuai dengan petunjuk | 65 | 3 | 4 | 3.23 | 0.05 | 0.42 | 0.18 | 80.8% |
| 14 | Petunjuk pembayaran pada layanan administrasi sekolah mudah dimengerti | 65 | 2 | 4 | 3.20 | 0.06 | 0.51 | 0.26 | 80.0% |
| 15 | Ruang administrasi sekolah tertata dengan rapih | 65 | 2 | 4 | 3.28 | 0.06 | 0.48 | 0.24 | 81.9% |
| | Kualitas Pelayanan Administrasi | 65 | 37 | 60 | 47.80 | 0.66 | 5.32 | 28.35 | |

| Statistics | | Item-1 | Item-2 | Item-3 | Item-4 | Item-5 | Item-6 | Item-7 | Item-8 | Item-9 | Item-10 | Item-11 | Item-12 | Item-13 | Item-14 | Item-15 | Kualitas Pelayanan Administrasi |
|----------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------------------------------|
| N | Valid | 65.0 | 65.0 | 65.0 | 65.0 | 65.0 | 65.0 | 65.0 | 65.0 | 65.0 | 65.0 | 65.0 | 65.0 | 65.0 | 65.0 | 65.0 | 65.0 |
| Mean | | 3.25 | 3.22 | 2.02 | 3.23 | 3.17 | 3.15 | 3.31 | 3.26 | 3.32 | 3.37 | 3.37 | 3.43 | 3.23 | 3.20 | 3.28 | 47.80 |
| Median | | 3.0 | 3.0 | 2.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 46.0 |
| Mode | | 3.0 | 3.0 | 2.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 44.0 |
| Std. Deviation | | 0.50 | 0.41 | 0.62 | 0.52 | 0.52 | 0.54 | 0.58 | 0.51 | 0.50 | 0.55 | 0.57 | 0.53 | 0.42 | 0.51 | 0.48 | 5.32 |
| Variance | | 0.25 | 0.17 | 0.39 | 0.27 | 0.27 | 0.29 | 0.34 | 0.26 | 0.25 | 0.30 | 0.33 | 0.28 | 0.18 | 0.26 | 0.24 | 28.35 |
| Range | | 2.0 | 1.0 | 3.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 3.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 1.0 | 2.0 | 2.0 | 23.0 |
| Minimum | | 2.0 | 3.0 | 1.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 1.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 3.0 | 2.0 | 2.0 | 37.0 |
| Maximum | | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 60.0 |
| Sum | | 211.0 | 209.0 | 131.0 | 210.0 | 206.0 | 205.0 | 215.0 | 212.0 | 216.0 | 219.0 | 219.0 | 223.0 | 210.0 | 208.0 | 213.0 | 3107.0 |
| Percentiles | 25 | 3.0 | 3.0 | 2.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 44.0 |
| | 50 | 3.0 | 3.0 | 2.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 46.0 |
| | 75 | 4.0 | 3.0 | 2.0 | 4.0 | 3.0 | 3.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 3.0 | 3.5 | 4.0 | 52.5 |

Interpretasi statistik deskriptif : Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif kualitas pelayanan administrasi menunjukkan bahwa jumlah responden yang dipakai dalam indikator adalah 65 responden dengan menggunakan skala linkert, skor minimal adalah 1 yang berarti sangat tidak setuju dan skor maksimal adalah 4 yang berarti sangat setuju. Bila dilihat tingkat kualitas dari item kualitas pelayanan pembelajaran, item nomor 12 atau pegawai layanan administrasi sekolah memberikan pelayanan dengan sopan dan santun merupakan item yang memiliki tingkat kualitas administrasi yang paling baik karena mayoritas responden memberikan nilai sangat setuju sebesar 85,8%. Rincian penilaian kualitas pelayanan administrasi untuk setiap indikator terlihat pada tabel dibawah ini. Pada item 1 atau sekolah memberikan pelayanan administrasi dengan baik mayoritas responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut sebesar 45 responden atau 69,2% kemudian 18 responden atau 27,7%. namun item nomor 3 pada uji validitas menunjukkan tidak valid berdasarkan uji validitas. Pada pengujian reliabilitas seluruh item dinyatakan reliabel.

| Sekolah memberikan pelayanan administrasi dengan baik | | | |
|---|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 2 | 3.1 | 3.1 |
| Setuju | 45 | 69.2 | 72.3 |
| Sangat setuju | 18 | 27.7 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| Jam pelayanan dijalankan dengan tepat waktu | | | |
|---|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 0 | 0 | 0 |
| Setuju | 51 | 78.5 | 78.5 |
| Sangat setuju | 14 | 21.5 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| Pegawai layanan administrasi sekolah mengabaikan keluhan orang tua | | | |
|--|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 10 | 15.4 | 15.4 |
| Tidak Setuju | 46 | 70.8 | 86.2 |
| Setuju | 7 | 10.8 | 96.9 |
| Sangat setuju | 2 | 3.1 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| Pegawai layanan administrasi selalu tanggap mendengarkan keluhan orang tua | | | |
|--|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 3 | 4.6 | 4.6 |
| Setuju | 44 | 67.7 | 72.3 |
| Sangat setuju | 18 | 27.7 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| Pegawai layanan administrasi sekolah dalam melayani dengan tepat sesuai permasalahannya | | | |
|---|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 4 | 6.2 | 6.2 |
| Setuju | 46 | 70.8 | 76.9 |
| Sangat setuju | 15 | 23.1 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| Pegawai administrasi sekolah merespon keinginan keinginan Orang Tua dengan tepat | | | |
|--|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 5 | 7.7 | 7.7 |
| Setuju | 45 | 69.2 | 76.9 |
| Sangat setuju | 15 | 23.1 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| Pegawai administrasi sekolah dapat dipercaya | | | |
|--|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 1 | 1.5 | 1.5 |
| Tidak Setuju | 1 | 1.5 | 3.1 |
| Setuju | 40 | 61.5 | 64.6 |
| Sangat setuju | 23 | 35.4 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| Uang pembayaran SPP terjamin | | | |
|------------------------------|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 2 | 3.1 | 3.1 |
| Setuju | 44 | 67.7 | 70.8 |
| Sangat setuju | 19 | 29.2 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| Pegawai layanan administrasi sekolah jujur | | | |
|--|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 1 | 1.5 | 1.5 |
| Setuju | 42 | 64.6 | 66.2 |
| Sangat setuju | 22 | 33.8 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| Pegawai layanan administrasi sekolah tidak membedakan orang tua siswa | | | |
|---|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 2 | 3.1 | 3.1 |
| Setuju | 37 | 56.9 | 60 |
| Sangat setuju | 26 | 40 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| Pegawai layanan administrasi sekolah selalu ramah terhadap orang tua siswa | | | |
|--|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 3 | 4.6 | 4.6 |
| Setuju | 35 | 53.8 | 58.5 |
| Sangat setuju | 27 | 41.5 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| Pegawai layanan administrasi sekolah memberikan pelayanan dengan sopan dan santun | | | |
|---|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 1 | 1.5 | 1.5 |
| Setuju | 35 | 53.8 | 55.4 |
| Sangat setuju | 29 | 44.6 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| Loket pelayanan sudah jelas dan memberikan pelayanan sesuai dengan petunjuk | | | |
|---|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 0 | 0 | 0 |
| Setuju | 50 | 76.9 | 76.9 |
| Sangat setuju | 15 | 23.1 | 100 |

| Total | 65 | 100 | |
|--|-----------|----------------|---------------|
| Petunjuk pembayaran pada layanan administrasi sekolah mudah dimengerti | | | |
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 3 | 4.6 | 4.6 |
| Setuju | 46 | 70.8 | 75.4 |
| Sangat setuju | 16 | 24.6 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

| Ruang administrasi sekolah tertata dengan rapih | | | |
|---|-----------|----------------|---------------|
| Penilaian | Frekuensi | Persentase (%) | Kumulatif (%) |
| Sangat tidak setuju | 0 | 0 | 0 |
| Tidak Setuju | 1 | 1.5 | 1.5 |
| Setuju | 45 | 69.2 | 70.8 |
| Sangat setuju | 19 | 29.2 | 100 |
| Total | 65 | 100 | |

Validitas

| Indikator | N | Koefisien korelasi | P-value | Keterangan |
|---|----|--------------------|---------|------------|
| Sekolah memberikan pelayanan administrasi dengan baik | 65 | 0.745 | 0.00 | Valid |
| Jam pelayanan dijalankan dengan tepat waktu | 65 | 0.735 | 0.00 | Valid |
| Pegawai layanan administrasi sekolah menerima keluhan orang tua | 65 | 0.792 | 0.00 | Valid |
| Pegawai layanan administrasi selalu tanggap mendengarkan keluhan orang tua | 65 | 0.757 | 0.00 | Valid |
| Pegawai layanan administrasi sekolah dalam melayani dengan tepat sesuai permasalahannya | 65 | 0.727 | 0.00 | Valid |
| Pegawai administrasi sekolah merespon keinginan keinginan Orang Tua dengan tepat | 65 | 0.694 | 0.00 | Valid |
| Pegawai administrasi sekolah dapat dipercaya | 65 | 0.668 | 0.00 | Valid |
| Uang pembayaran SPP terjamin | 65 | 0.758 | 0.00 | Valid |
| Pegawai layanan administrasi sekolah jujur | 65 | 0.829 | 0.00 | Valid |
| Pegawai layanan administrasi sekolah tidak membedakan orang tua siswa | 65 | 0.847 | 0.00 | Valid |
| Pegawai layanan administrasi sekolah selalu ramah terhadap orang tua siswa | 65 | 0.785 | 0.00 | Valid |
| Pegawai layanan administrasi sekolah memberikan pelayanan dengan sopan dan santun | 65 | 0.818 | 0.00 | Valid |
| Loket pelayanan sudah jelas dan memberikan pelayanan sesuai dengan petunjuk | 65 | 0.740 | 0.00 | Valid |
| Petunjuk pembayaran pada layanan administrasi sekolah mudah dimengerti | 65 | 0.792 | 0.00 | Valid |
| Ruang administrasi sekolah tertata dengan rapih | 65 | 0.755 | 0.00 | Valid |

Reliabilitas

| Indikator | N | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|---|----|------------------|------------|
| Sekolah memberikan pelayanan administrasi dengan baik | 65 | 0.745 | Reliabel |
| Jam pelayanan dijalankan dengan tepat waktu | 65 | 0.749 | Reliabel |
| Pegawai layanan administrasi sekolah mengabaikan keluhan orang tua | 65 | 0.776 | Reliabel |
| Pegawai layanan administrasi selalu tanggap mendengarkan keluhan orang tua | 65 | 0.744 | Reliabel |
| Pegawai layanan administrasi sekolah dalam melayani dengan tepat sesuai permasalahannya | 65 | 0.745 | Reliabel |
| Pegawai administrasi sekolah merespon keinginan keinginan Orang Tua dengan tepat | 65 | 0.746 | Reliabel |
| Pegawai administrasi sekolah dapat dipercaya | 65 | 0.745 | Reliabel |
| Uang pembayaran SPP terjamin | 65 | 0.745 | Reliabel |
| Pegawai layanan administrasi sekolah jujur | 65 | 0.742 | Reliabel |
| Pegawai layanan administrasi sekolah tidak membedakan orang tua siswa | 65 | 0.74 | Reliabel |
| Pegawai layanan administrasi sekolah selalu ramah terhadap orang tua siswa | 65 | 0.741 | Reliabel |
| Pegawai layanan administrasi sekolah memberikan pelayanan dengan sopan dan santun | 65 | 0.742 | Reliabel |
| Loket pelayanan sudah jelas dan memberikan pelayanan sesuai dengan petunjuk | 65 | 0.748 | Reliabel |
| Petunjuk pembayaran pada layanan administrasi sekolah mudah dimengerti | 65 | 0.744 | Reliabel |
| Ruang administrasi sekolah tertata dengan rapih | 65 | 0.746 | Reliabel |

