

**KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN  
PROSES PEMBELAJARAN DI SMA MA'ARIF NU 1  
KEMRANJEN KECAMATAN KEMRANJEN KABUPATEN  
BANYUMAS**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan

Oleh:

**NUR WAHIDAH**

**NIM. 1423303061**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO  
TAHUN 2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Nur Wahidah  
NIM : 1423303061  
Jenjang : S-1  
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan  
Jurusan : MPI

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi berjudul **“Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran Di SMA Ma’arif NU 1 Kemranjen Kecamatan Kemranjen Kabupaten Kemranjen”** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri. Hal – hal yang bukan karya saya, dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 7 Januari 2019

METERAI TEMPEL menyatakan,  
98C6FAEF253814897  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
  
**Nur Wahidah**  
**NIM. 1423303061**



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN  
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto  
Telp : 0281-635624, 628250, Fak. 0281-636553**

### PENGESAHAN

Skripsi Berjudul :


**KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN  
PROSES PEMBELAJARAN DI SMA MA'ARIF NU 1 KEMRANJEN  
KECAMATAN KEMRANJEN KABUPATEN BANYUMAS**

Yang disusun oleh : Nur Wahidah, NIM : 1423303061, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari : Jum'at, tanggal 18 Januari 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan ( S.Pd. ) pada sidang Dewan Penguji skripsi.

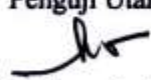
Penguji I/Ketua sidang/Pembimbing,

  
Dr. H. M. Hizbul Muflihini, M.Pd.  
NIP.: 19630302 199103 1 005

Penguji II/Sekretaris Sidang,


  
Dr. Ifada Novikasari, M.Pd  
NIP.: 19831110 200604 2 003

Penguji Utama,

  
Dr. Suparjo, MA.  
NIP.: 19730717 199903 1 001

Mengetahui :

Dekan,

  
Dr. Kholid Mawardi, S.Ag., M.Hum  
NIP.: 19740228 199903 1 005



## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan  
Ilmu Keguruan (IAIN)  
Purwokerto  
di Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari Nur Wahidah, NIM: 1423303061 yang berjudul :

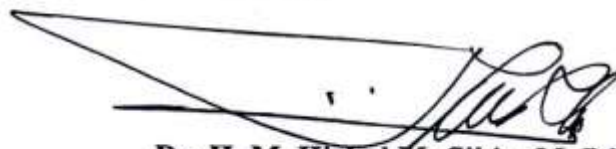
**“KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN PROSES  
PEMBELAJARAN DI SMA MA'ARIF NU 1 KEMRANJEN KECAMATAN  
KEMRANJEN KABUPATEN BANYUMAS”**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.).

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Purwokerto, 7 Januari 2019

Pembimbing,



**Dr. H. M. Hizbul Muflihin, M. Pd**  
**NIP. 19630302 199103 1 005**

**KEPUASAN PESERTA DIDIK TERHADAP PELAYANAN PROSES  
PEMBELAJARAN DI SMA MA'ARIF NU 1 KEMRANJEN KECAMATAN  
KEMRANJEN KABUPATEN BANYUMAS**

**NUR WAHIDAH  
NIM. 142330361**

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Jurusan Manajemen Pendidikan Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas mengenai Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik dan pelayanan proses pembelajaran serta ada atau tidaknya pengaruh dan hubungan dalam pelayanan proses pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan data menggunakan kuisioner dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah siswa-siswi SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen. Teknik analisis data menggunakan analisis pendahuluan yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji prasyarat data yang terdiri dari uji normalitas dan uji linearitas data, kemudian analisa terakhir menggunakan analisis regresi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen dapat dikatakan puas, hal itu dibuktikan dengan hasil analisis yang menunjukkan besarnya pengaruh pelayanan proses pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik yaitu sebesar 53% dan sisanya 47% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kesimpulannya adalah kepuasan peserta didik di SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen dilakukan dengan baik. Dengan pelayanan proses pembelajaran yang telah dilakukan di SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen saat ini telah membuahkan hasil yang diharapkan oleh peserta didik. Hal ini di buktikan dengan pengaruh pelayanan proses pembelajaran memberikan pengaruh terhadap kepuasan peserta didik.

Kata Kunci : kepuasan peserta didik, pelayanan proses pembelajaran.

## **MOTTO**

Memulai dengan penuh keyakinan

Menjalankan dengan penuh keikhlasan

Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan

Kemenangan yang seindah-indahnya dan

Sesukar-sukarnya yang boleh direbut

Oleh manusia

Ialah menundukan diri sendiri

**(Ibu Kartini)**

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah puji syukur atas segala berkah, karunia, nikmat, ridlo dan hidayah Alloh SWT skripsi ini dapat terselesaikan meskipun melalui proses yang teramat panjang dan melelahkan. Ungkapan terima kasih yang begitu banyak saya haturkan kepada semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan rendah hati penulis persembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tua tercinta, adik-adikku dan seluruh keluarga. Terima kasih atas segala do'a yang tak henti-hentinya kalian panjatkan dan segala pengorbanan yang dilakukan.
2. Abuya dan ibu beserta keluarga besar pondok pesantren Ath-Thohiriyyah. Terimakasih atas segala do'a dan ilmu yang tak terhingga yang telah diberikan.
3. Kepala sekolah beserta keluarga besar SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen.
4. Guru dan Dosenku yang telah memberikan ilmu serta membimbing saya.
5. Teman-teman kampus, kos, organisasi dan seluruh pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh.

Puji Syukur atas Rahmat Allah Ta'ala, kami memujiNya, meminta pertolongan dan memohon ampun kepada-Nya, dan kami berlindung kepada Allah Ta'ala dari kejahatan diri-diri kami dan dari keburukan-keburukan amalan kami. Penulis bersyukur kepada Allah Ta'ala yang telah memberikan nikmat Nya, sehingga dapat menyelesaikan karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul "Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas".

Penulisan skripsi yang telah diselesaikan ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu Institut Agama Islam Negeri Purwokerto dan juga sebagai aplikasi dalam mengevaluasi kapasitas ilmiah dari mahasiswa yang akan menamatkan studinya di kelembagaan tersebut.

Penulis menyadari, dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu melalui kata pengantar ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M. Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Dr. H. Munjin, M. Pd. I., Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.



3. Drs. H. Asdlori, M. Pd. I., Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, sekaligus penasehat akademik penulis yang telah memberikan pengarahan selama belajar di IAIN Purwokerto.
4. Dr. H. Supriyanto, Lc. M.S.I., Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
5. Dr. Kholid Mawardi, S. Ag., M. Hum., Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
6. Dr. Fauzi, M. Ag., Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
7. Dr. Rohmat, M. Ag., M. Pd., Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
8. Drs. H. Yuslam, M. Pd., Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
9. Dr. H. M. Hizbul Muflihini, M. Pd., selaku pembimbing yang selalu memberikan arahan dan masukan yang luar biasa terhadap penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Segenap Dosen IAIN Purwokerto, khususnya Bapak dan Ibu Dosen yang mengajar penulis dari semester satu hingga semester delapan, yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh Civitas Akademika Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
12. Keluarga Besar SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.

13. Ibu Sulastri tercinta dan Bapak Tamzi selaku orang tua yang tak pernah henti membimbing, mengayomi membesarkanku hingga mengerti arti mencintai.
14. Adiku M. Ardi Mubarak, Muti Matul Wilayah, terimakasih selalu memberiku semangat.
15. Keluarga besarku yang selalu memberi dorongan motivasi atas perjuanganku selama ini.
16. Teman-teman MPI B angkatan 2014 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih untuk kekeluargaan serta kedekatan kalian sehingga bisa menjadi keluarga baruku.
17. Keluarga besar pondok pesantren Ath-Thohiriyyah yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, kalian adalah keluarga baruku dipurwokerto, terimakasih untuk semua kebersamaan kita dalam berjuang.
18. Untuk teman-teman kosku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih untuk kekeluargaan serta kedekatan kalian sehingga bisa menjadi keluarga baruku.
19. Semua pihak yang telah membantu penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah Subhanahuwa Ta'ala selalu membalas semua kebaikan, dukungan serta kerjasama yang telah diberikan dengan balasan yang lebih baik. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari akan kekurangan yang dimiliki, sehingga dalam penyusunan skripsi ini pastinya ada banyak kesalahan serta kekurangan, baik dari segi kepenulisan maupun dari segi keilmuan.

Maka, penulis tak menutup diri untuk menerima kritik serta saran guna perbaikan di masa yang akan datang. Dan mudah-mudahan karya ilmiah ini bermanfaat bagi penulis pribadi serta bagi pembaca nantinya

Purwokerto, 7 Januari 2019

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nur Wahidah', written in a cursive style.

**Nur Wahidah**  
**NIM.1423303061**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Definisi Operasional .....	5
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	9
E. Kajian Pustaka .....	10
F. Hipotesis .....	12
G. Variabel .....	13
H. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kepuasan Peserta Didik .....	16
1. Pengertian Kepuasan Peserta Didik .....	16
2. Harapan Pelanggan .....	24
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ..	27
4. Indikator Kepuasan Peserta Didik .....	28
B. Pelayanan Pembelajaran .....	33
1. Pengertian Pelayanan Pembelajaran .....	33
2. Tujuan Pelayanan Pembelajaran .....	38

3. Macam-Macam Pelayanan Proses Pembelajaran.....	40
4. Indikator Pelayanan Proses Pembelajaran .....	47
C. Kerangka Berfikir.....	57
D. Rumusan Hipotesis.....	58
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	60
B. Lokasi Penelitian.....	61
C. Waktu Penelitian .....	61
D. Subjek dan Objek Penelitian .....	62
E. Populasi dan Sampel .....	62
F. Instrument Penelitian .....	66
1. Langkah-langkah Penyusunan Instrumen.....	66
2. Instrument Kuosioner .....	67
3. Indikator Instrumen .....	68
4. Kisi-kisi Instrumen .....	69
G. Teknik Pengumpulan data.....	70
1. Kuosioner (Angket) .....	70
2. Dokumentasi.....	71
H. Teknik Analisis Data.....	73
1. Analisis Pendahuluan .....	73
a. Uji Validitas Instrumen.....	73
b. Uji Reliabilitas Instrumen.....	74
2. Uji Prasyarat Analisis .....	75
a. Uji Normalitas Data.....	75
b. Uji Linearitas Data.....	76
3. Analisis Regresi.....	78
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Analisis Pendahuluan .....	80
1. Uji Validita Instrumen.....	80
2. Uji Reliabilitas Instrumen .....	83
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	85

1. Variabel Kepuasan Peserta Didik.....	85
2. Variabel Pelayanan Proses Pembelajaran .....	92
C. Uji Prasyarat Analisis.....	100
1. Uji Normalitas Data.....	100
2. Uji Linearitas Data .....	101
D. Analisis Regresi Linear .....	102
E. Pembahasan .....	105
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	110
B. Saran-Saran .....	110
C. Penutup.....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Matriks “Hubungan Pelanggan” El Camino
Tabel 2.2	Jenis Kegiatan Kurikuler
Tabel 3.1	Waktu Penelitian
Tabel 3.2	Jumlah Populasi Penelitian
Tabel 3.3	Sampel Penelitian
Tabel 3.4	Skor Alternatif Jawaban
Tabel 3.5	Indikator Penelitian
Tabel 3.6	Kisi-kisi Instrumen Angket Penelitian Variabel Kepuasan Peserta Didik
Tabel 3.7	Kisi-kisi Instrumen Angket Penelitian Variabel Pelayanan Proses Pembelajaran
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Peserta Didik
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Pelayanan Proses Pembelajaran
Tabel 4.3	Hasil Uji Realibilitas Instrumen Kepuasan Peserta Didik
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pelayanan Proses Pembelajaran
Tabel 4.5	Klasifikasi Jawaban Angket 1 Kelas XI-XII SMA Ma’arif NU 1 Kemranjen
Tabel 4.6	Skor Pernyataan Variabel Kepuasan Peserta Didik Kelas XI-XII SMA Ma’arif NU 1 Kemranjen
Tabel 4.7	Daftar Skor Jawaban Angket Kepuasan Peserta Didik SMA Ma’arif NU 1 Kemranjen
Tabel 4.8	Rekapitulasi Kepuasan Peserta Didik Kelas XI-XII SMA Ma’arif NU 1 Kemranjen
Tabel 4.9	Hasil Rentang Skor Variabel Kepuasan Peserta Didik
Tabel 4.10	Klasifikasi Jawaban Angket 2 Kelas XI-XII SMA Ma’arif NU 1 Kemranjen
Tabel 4.11	Skor Pernyataan Variabel Pelayanan Proses Pembelajaran Kelas XI-XII SMA Ma’arif NU 1 Kemranjen

- Tabel 4.12 Daftar Skor Jawaban Angket Pelayanan Proses Pembelajaran SMA  
Ma'arif NU 1 Kemranjen
- Tabel 4.13 Rekapitulasi Pelayanan Proses Pembelajaran Kelas XI-XII SMA  
Ma'arif NU 1 Kemranjen
- Tabel 4.14 Hasil Rentang Skor Pelayanan Proses Pembelajaran
- Tabel 4.15 Output SPSS Uji Normalitas Data
- Yabel 4.16 Output SPSS Uji Linearitas Data
- Tabel 4.17 Output SPSS Analisis Regresi



## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Profil SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen
2. Visi Misi SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen
3. Data Pendidik dan Kependidikan SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen
4. Angket Penelitian
5. Data Hasil Angket Penelitian
6. Data Skor Hasil Angket Penelitian
7. Surat Ijin Riset Individual
8. Surat Keterangan Riset Individual
9. Blangko Bimbingan Proposal Skripsi
10. Blangko Bimbingan Skripsi
11. SK Persetujuan Judul Skripsi
12. Daftar Riwayat Hidup
13. FC Sertifikat Aplikom
14. FC Sertifikat KKN
15. FC Sertifikat PKL
16. FC Sertifikat Bahasa Inggris
17. FC Sertifikat Bahasa Arab
18. FC Sertifikat BTA PPI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Manusia membutuhkan pendidikan dalam kehidupannya. Pendidikan merupakan usaha agar manusia dapat mengembangkan potensi. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 31 ayat (1) menyebutkan bahwa setiap warga negara berhak mendapat pendidikan, dan ayat (3) menegaskan bahwa Pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional yang meningkatkan keimanan dan ketakwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa yang diatur dengan undang-undang. Untuk itu, seluruh komponen bangsa wajib mencerdaskan kehidupan bangsa yang merupakan salah satu tujuan negara Indonesia.<sup>1</sup>

Pendidikan pada hakekatnya merupakan suatu proses memanusiakan anak manusia yaitu menyadari akan manusia yang merdeka.<sup>2</sup> Pendidikan juga memiliki posisi strategis untuk meningkatkan kualitas, harkat dan martabat sebagai bangsa dan negara yang berdaulat dan bermartabat.

Memaknai pemahaman pendidikan di atas, bahwasannya pendidikan adalah usaha untuk memerdekakan kreativitas manusia dengan cara mewariskan nilai, mengajarkan norma, dan menanamkan etos kerja yang akan menjadi penolong dan penentu umat manusia dalam menjalani kehidupan, sekaligus untuk memperbaiki nasib dan peradaban umat manusia.

---

<sup>1</sup> Ali Imron, *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hlm. 7.

<sup>2</sup> H. A. R. Tilaar, *Manifesto Pendidikan Nasional*, (Jakarta: Kompas, 2005), hlm. 112.

Kedudukan peserta didik di sini memiliki peran penting, karena peserta didik sebagai raw input atau masukan mentah. Artinya sekolah sebagai lembaga pendidikan formal yang menyediakan pelayanan pendidikan harus mampu mengembangkan potensi yang dimiliki oleh setiap peserta didik. Dan juga peserta didik menjadi tolak ukur dari pencapaian sebuah lembaga pendidikan, apakah sekolah mempunyai mutu yang baik bisa dilihat dari output atau produk yang dihasilkan.

Peserta didik yang menjadi sasaran pendidikan apakah merasa nyaman terhadap pelayanan pemenuhan kebutuhannya di sekolah, maka sekolah harus memberikan pelayanan yang baik tanpa membedakan peserta didik dengan yang lain, kecuali yang berkebutuhan khusus. Secara sosiologis, peserta didik mempunyai kesamaan, kesamaan inilah yang melahirkan hak-hak yang sama juga pada setiap peserta didik, begitupun dalam pelayanan proses pembelajaran, setiap peserta didik mempunyai hak yang sama.<sup>3</sup>

Pelayanan sekolah saat ini telah di standarisasi oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2013 tentang Standar Minimal Pelayanan Dasar di Sekolah Kabupaten/Kota, artinya sekolah harus memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggannya termasuk peserta didik agar penilaian yang diberikan oleh peserta didik dapat baik pula.<sup>4</sup>

Pelayanan yang di sediakan oleh sekolah, salah satunya adalah pelayanan dalam bidang akademik, yang meliputi pelayanan bimbingan dan konseling dalam

---

<sup>3</sup> Ali Imron, *Manajemen Peserta Didik...*, hlm. 2.

<sup>4</sup> Permendikbud No. 23 tahun 2013. Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar.

kegiatan pembelajaran atau sederhananya adalah pelayanan dalam proses pembelajaran, contoh lainnya adalah cara guru dalam mengevaluasi setiap proses pembelajaran, sikap tenaga pendidik dan kependidikan, kegiatan ekstrakurikuler dan lain sebagainya. Oleh karena itu, institusi-institusi pendidikan perlu mengembangkan sistem-sistem mutunya, agar dapat membuktikan kepada publik bahwa mereka dapat memberikan layanan yang bermutu.<sup>5</sup>

Sekolah harus melakukan perbaikan dalam pengelolaan pelayanan untuk meningkatkan rasa nyaman di sekolah serta peningkatan dalam kesadaran pendidikan. Walaupun pemerintah telah menetapkan standar minimal tentang pelayanan di sekolah, pada kenyataannya, pelayanan yang diberikan oleh sekolah dirasakan berbeda-beda pada peserta didik. Hal ini pula yang menjadi masalah yang dimiliki oleh SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen.

Keberhasilan peserta didik dalam belajar disekolah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan sekolah, karena pelayanan yang berkualitas dapat memberikan rasa kepuasan tersendiri oleh peserta didik yang selanjutnya dapat memberikan rasa nyaman dalam belajar, dapat menumbuhkan motivasi belajar dan lain sebagainya. Dengan demikian, keberhasilan siswa dalam belajar yang tercermin dalam prestasi siswa secara otomatis akan menunjukkan suatu mutu lembaga pendidikan. Mutu layanan pendidikan akan menghasilkan lulusan yang berprestasi dan jumlah peserta didik bertambah secara berkesinambungan.

---

<sup>5</sup> Edward Sallis, *Total Quality Management In Education*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2006), hlm. 32.

Pelayanan proses pembelajaran yang berhubungan dengan tenaga pendidik sudah semaksimal mungkin dalam menyampaikan materi, pelayanan proses pembelajaran tidak hanya terbatas pada pembelajaran di kelas saja namun juga dilakukan di luar kelas agar potensi kognitif, afektif, dan psikomotorik yang dimiliki peserta didik dapat meningkat, dalam proses pembelajaran di kelas menggunakan berbagai macam metode pembelajaran dan media pembelajaran yang disesuaikan dengan materi yang diajarkan sehingga diharapkan dapat lebih mudah diserap ilmunya oleh peserta didik.

SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen merupakan sekolah yang berada di desa, apakah bisa memberikan kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan peserta didik, dan lebih terbuka akan inovasi baru dalam pendidikan, terutama keluhan atau saran yang diajukan oleh peserta didik bisa dijadikan umpan balik oleh sekolah, padahal seharusnya saran yang diajukan dapat menjadi rujukan untuk kebijakan yang akan diambil di masa yang akan datang dan menjadi bahan evaluasi pelayanan sekolah.

Dalam penelitian ini, penulis hendak menggambarkan kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran di SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen. Kepuasan peserta didik yang dimaksud disini adalah pelayanan proses pembelajaran yang sesuai dengan harapan peserta didik dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan siswa akan pendidikan serta ketetapan dalam penyampaianya untuk mengimbangi harapan siswa.

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran karena SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen

menjadi salah satu sekolah berbasis pesantren favorit yang menjadi tujuan peserta didik baru dari berbagai daerah meskipun letaknya didesa, kepuasan peserta didik terhadap pelayanan yang diberikan oleh sekolah dapat memberikan dampak positif bagi pencapaian prestasi belajar siswa serta mutu sekolah yang lebih baik.

Penelitian kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran ini juga dirasakan perlu dilakukan karena hasil penelitian tentang kepuasan peserta didik bagi organisasi sekolah dapat menjadi *feedback* bagi sekolah untuk memperbaiki kualitas pelayanannya sehingga sekolah mampu memenangkan kompetisi yang semakin ketat antar lembaga pendidikan. Oleh karena itu, dengan adanya penelitian ini diharapkan sekolah dapat mengambil kebijakan yang menunjang kualitas pelayanan proses pembelajaran untuk mutu sekolah yang lebih baik.

Melihat fenomena tersebut menarik bagi penulis untuk diteliti, dengan tema “Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di SMA Ma’arif NU 1 Kemranjen Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas”.

## **B. Definsi Operasional**

Untuk memperjelas dan mempertegas judul dari penelitaian yang akan dilakukan serta menghindari penafsiran yang terlalu luas sehingga menimbulkan kesalahpahaman, maka penulis membatasai istilah dan masalah yang terdapat dalam penelitian yang digunakan dalam judul ini. Adapun istilah yang digunakan yaitu:

## 1. Kepuasan Peserta Didik

Menurut Newstrom dan Davis kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau tidak senang yang relative.<sup>6</sup> Reaksi yang berbeda akan di tunjukan oleh pelanggan ketika telah menggunakan pelayanan jasa, tergantung pada kebutuhan dan harapan. Perasaan senang akan muncul apabila kebutuhan dan harapannya telah terpenuhi atau bahkan sebaliknya, akan menimbulkan perasaan tidak senang ketika harapan dan kebutuhannya tidak terpenuhi.

Secara etimologi peserta didik adalah anak didik yang mendapat pengajaran ilmu. Secara terminologi peserta didik adalah anak didik atau individu yang mengalami perubahan perkembangan sehingga masih memerlukan bimbingan dan arahan dalam membentuk kepribadian serta sebagai bagian dari struktural proses pendidikan.<sup>7</sup> Dengan kata lain peserta didik adalah seorang individu yang tengah mengalami fase perkembangan atau pertumbuhan baik dari segi fisik dan mental maupun pikiran.

Peserta didik pada masa remaja memiliki kebutuhan tertentu yang perlu mendapat pemuasan melalui pendidikan sekolah. Hasil penelitian mengenai kebutuhan pendidikan pada siswa remaja menunjukkan, bahwa ada 10 kelompok kebutuhan, ialah:

- a. Belajar dan sukses di sekolah,
- b. Pertumbuhan dan perkembangan kesehatan,
- c. Kemampuan sosial,
- d. Hubungan antara laki-laki dan perempuan,
- e. Penyesuaian jabatan,
- f. Menemukan filsafat hidup,

---

<sup>6</sup> Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta Didik*, (Bogor: Graha Indonesia, 2010), hlm. 32.

<sup>7</sup> Syaiful Bahri, *Guru dan Anak Didik dalam Interaksi Edukatif, Cet. 3*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 31.

- g. Perkawinan dan kehidupan keluarga,
- h. Persoalan keuangan, pengeluaran dan keamanan,
- i. Pengertian dan perdamaian dunia,
- j. Pengertian atas bangsa sendiri dan warga negara yang aktif.

Pemuasan kebutuhan ini tentu saja tidak dilakukan sekaligus, melainkan secara bertahap dan berbarengan dengan perkembangan dalam aspek-aspek perkembangan lainnya.<sup>8</sup>

Peserta didik adalah komponen masukan dalam proses pendidikan, sebagai suatu organisme yang hidup, memiliki potensi untuk hidup, memiliki potensi untuk berkembang, yang memerlukan lingkungan dan arah tertentu sehingga membutuhkan bimbingan dan pembelajaran.<sup>9</sup>

Jadi, makna yang dimaksud dari kepuasan peserta didik adalah suatu sikap yang di tunjukkan oleh peserta didik, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses pembelajaran yang diterimanya.

## 2. Pelayanan Proses Pembelajaran

Denis Walker mengemukakan “pelayanan adalah sesuatu yang sangat subjektif dan sulit di definisikan”.<sup>10</sup> Ini karena pelayanan sebagai subjek yang melakukan suatu kegiatan yang dapat menimbulkan reaksi berbeda meskipun pelayanan yang di berikan terlihat sama.

Pembelajaran menurut Hamzah B. Uno hakikatnya memiliki perancangan atau perencanaan sebagai upaya untuk membelajarkan peserta

---

<sup>8</sup> Oemar Hamalik, *Kurikulum dan Pembelajaran*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm. 7-8.

<sup>9</sup> Oemar Hamalik, *Kurikulum...*, hlm. 14.

<sup>10</sup> Denis Walker, *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*, (Tangerang Selatan: Binarupa Aksara Publisher, 2011), hlm. 65.



didik.<sup>11</sup> Hal ini mengindikasikan adanya unsur kesengajaan dalam proses pembelajaran, dan proses pembelajaran yang baik memiliki perencanaan matang agar peserta didik yang di belajarkan mendapatkan tujuan dari proses pembelajaran.

Meskipun setiap persepsi peserta didik terhadap konsep kepuasan tidak dapat di samaratakan, tetapi sekolah masih bisa menggunakan faktor-faktor penentu kualitas jasa sebagai indikator kepuasan peserta didik, agar pelayanan yang di berikan tidak berbeda kepada setiap peserta didik, dan juga dapat memudahkan apabila sekolah kan mengevaluasi kepuasan peserta didik terhadap pelayanan sekolah.

Jadi, yang dimaksud layanan proses pembelajaran adalah proses menyiapkan kebutuhan peserta didik terhadap layanan intrakulikuler, korikuer dan ekstrakulikuler dari pihak sekolah melalui aktivitas-aktivitas dalam dunia pendidikan yang menggunakan berbagai fasilitas sekolah guna untuk meningkatkan kemampuannya secara kognitif, afektif dan psikomotorik sehingga dapat mencapai tujuan sekolah secara efektif dan efisien serta merujuk pada idealisme pendidikan.

### 3. SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen

SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen merupakan lembaga pendidikan formal tingkat menengah keatas yang berlokasi di Sirau Rt 02 Rw 02 Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas. SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen memiliki siswa sekitar 540 dan bidang keilmuan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) serta

---

<sup>11</sup> Hamzah B. Uno, *Perencanaan Pembelajaran, Cet. 10*, (Jakarta: BumiAksara, 2010), hlm. 2.

Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS), yang memiliki sistem sekolah dan pesantren untuk menjadi daya tarik peserta didik.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah dijabarkan, maka masalah yang akan menjadi dasar penelitian dapat dirumuskan adalah “Berapa Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di SMA Ma’arif NU 1 Kemranjen Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas”.

Adapun turunan dari rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan peserta didik di SMA Ma’arif NU 1 Kemranjen?
2. Bagaimana pelayanan proses pembelajaran di SMA Ma’arif NU 1 Kemranjen?
3. Adakah pengaruh pelayanan proses pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik di SMA Ma’arif NU 1 Kemranjen?
4. Berapa besar pengaruh pengaruh pelayanan proses pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik di SMA Ma’arif NU 1 Kemranjen?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh peneliti sebagai berikut:

- a. Untuk mendapatkan gambaran pelayanan proses pembelajaran yang diberikan sekolah di SMA Ma’arif NU 1 Kemranjen.

- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik terhadap layanan proses pembelajaran di SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen.

## 2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan nilai manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis:

- a. Dalam segi teoritis, hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai tambahan wawasan tentang kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan oleh pihak SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen dalam membuat kebijakan.

## **E. Kajian Pustaka**

Tinjauan pustaka ini peneliti menggunakan hasil penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi dalam penyusunan proposal ini, yaitu sebagai berikut:

Skripsi Ariska menjelaskan bahwa yang bersangkutan telah melakukan penelitian dengan metode kualitatif deskriptif, karena data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Dalam hal ini teknik-teknik dalam mengumpulkan data adalah melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitiannya di simpulkan tentang manajemen peningkatan mutu tenaga pendidik program Qur'an dan Halaqah Tarbawi SDIT Harapan Bunda Purwokerto sudah termasuk kategori sekolah berbasis Qur'an yang bermutu karena SDIT Harapan Bunda Purwokerto sudah terakreditasi A, semua pendidik

hampir 95% kualifikasi akademiknya S1, serta mampu melahirkan peserta penghafal Qur'an, terbukti dari 2 tahun kelulusan mampu mencetak hampir 45% anak penghafal 6 juz Al-Quran.<sup>12</sup>

Skripsi Dia Rani Kusuma Dewi menjelaskan bahwa yang bersangkutan telah melakukan penelitian dengan metode kuantitatif deskriptif, karena data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Dalam hal ini teknik-teknik dalam mengumpulkan data adalah melalui, observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi.

Hasil penelitiannya disimpulkan tentang analisis tingkat kepuasan pelanggan di peroleh kesimpulan bahwa masing-masing kuadran dalam penelitian ini memiliki tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja yang berbeda-beda pada tiap itemnya.

Berdasarkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di ketahui nilai rerata pada penilaian/kinerja adalah 3,305 dan nilai rerata pada pertimbangan atau harapan adalah 4,317, hasil tersebut bahwasanya nilai rerata pertimbangan/harapan berada diatas nilai rerata penilaian/kinerja, dengan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pelanggan layanan TV berlangganan Transvision Semarang sebesar 76,54%. Sehingga dapat di simpulkan bahwa dengan Tingkat kesesuaian (*Tki*) sebesar 76,54% yang berarti Tki masih <100% berarti kinerja Tranvision Semarang belum memuaskan.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Ariska, *Manajemen Peningkatan Mutu Tenaga Pendidik Pada Program Qur'an dan Halaqah Tarbawi di SDIT Harapan Bunda Purwokerto*, (Purwokerto: Skripsi IAIN Purwokerto, 2018), hlm. 101.

<sup>13</sup> Dian Rani Kusuma Dewi, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan TV Berlangganan Transvision Semarang (Studi Kasus Peralihan Telkomvision Menjadi Transvision)*, (Purwokerto: Skripsi IAIN Purwokerto, 2018), hlm. 98.

Skripsi Titi Irmawati menjelaskan bahwa yang bersangkutan telah melakukan penelitian dengan metode deskriptif kuantitatif, karena data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Dalam hal ini teknik-teknik dalam mengumpulkan data adalah melalui, observasi, wawancara, dan kuesioner.

Hasil penelitiannya disimpulkan tentang respon siswa terhadap layanan pendidikan mutu terpadu di SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap terdiri dari respon positif dan respon negative. Namun, berdasarkan hasil angket yang penulis berikan mengenai respon siswa menunjukkan bahwa prosentase tertinggi ialah 48,20% dengan rata-rata skor 167,21 dan 120 dari jumlah keseluruhan 248 siswa yang di jadikan sampel memberikan respon positif terhadap layanan pendidikan mutu terpadu yang diberikan oleh SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap.<sup>14</sup>

## **F. Hipotesis**

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul.<sup>15</sup> Dalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis kerja sebagai berikut: “Ada pengaruh positif antara pengaruh pelayanan proses pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik di SMA Ma’arif NU 1 Kemranjen”.

---

<sup>14</sup> Titi Irmawati, *Respon Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Mutu Terpadu Di SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap*, (Purwokerto: Skripsi IAIN Purwokerto, 2018), hlm. 156.

<sup>15</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 67.

Agar penelitian bersifat obyektif, penulis mengajukan hipotesis nihil sebagai berikut: “Tidak ada pengaruh positif antara pengaruh pelayanan proses pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik di SMA Ma’arif NU 1 Kemranjen”. Dengan demikian, jika hipotesis nihil terbukti kebenarannya maka hipotesis kerja ditolak, yang berarti tidak ada kepuasan peserta didik. Sebaliknya, jika hipotesis nihil tidak terbukti maka hipotesis kerja diterima yang berarti ada kepuasan peserta didik.

### **G. Variabel**

Variabel adalah gejala yang bervariasi yang menjadi objek penelitian.<sup>16</sup>

Dalam penelitian ini variabel dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Variabel bebas (Variabel X), yaitu variabel yang mempengaruhi, dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah pengaruh pelayanan proses pembelajaran.
2. Variabel terikat (Variabel Y), yaitu variabel akibat, dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan peserta didik.

### **H. Sistematika Penelitian**

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami susunan laporan ini, maka penulis akan mengemukakan tentang sistematika laporan per bab. Adapun laporan ini terdiri dari tiga bagian, yaitu: bagian pertama atau awal, bagian isi dan bagian akhir.

---

<sup>16</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, hlm 111.

Pada bagian awal skripsi berisi halaman judul, halaman nota dinas pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, dan halaman daftar lampiran.

Pada bagian isi, penulis membaginya menjadi lima bab. Bab pertama berupa pendahuluan, berisi latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua berupa landasan teoritis mengenai kerangka penelitian, pada bagian ini dikemukakan teori-teori yang telah di uji kebenarannya yang berkaitan dengan obyek formal penelitian. Sesuai dengan judul skripsi maka pembahasan pada bab ini berisi 2 sub bab. Sub bab yang pertama yakni kepuasan peserta didik, yang terdiri dari pengertian kepuasan peserta didik, indikator krpuasan peserta didik dan lain sebagainya. Pada sub bab kedua membahas tentang layanan proses pembelajaran yang terdiri dari pengertian pelayanan pembelajaran, tujuan dan manfaat pelayanan pembelajaran serta macam-macam pelayanan proses pembelajaran.

Bab ketiga berupa metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik dan instrumen pengumpulan data, teknik pengolahan data dan teknik analisis data.

Bab keempat penulis menguraikan tentang penyajian dan analisis data tentang pengaruh pelayanan proses pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik serta pembahasannya.

Pada bab kelima, penulis memaparkan kesimpulan, saran-saran yang merupakan rangkaian dari keseluruhan hasil penelitian secara singkat.

Bagian akhir terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan peserta didik terhadap pelayanan proses pembelajaran dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan peserta didik kelas XI-XII SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen menunjukkan hasil 24,44% untuk kategori sangat puas, 52,22% untuk kategori puas, 21,11% untuk kategori kurang puas dan 2,22% untuk kategori tidak puas.
2. Pelayanan proses pembelajaran kelas XI-XII SMA Ma'arif NU 1 Kemranjen menunjukkan hasil 33,66% untuk kategori sangat puas, 33,66% untuk kategori puas, 22,22% untuk kategori kurang puas dan 4,44% untuk kategori tidak puas.
3. Terdapat pengaruh pelayanan proses pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik. Besarnya pengaruh pelayanan proses pembelajaran terhadap kepuasan peserta didik yaitu sebesar 53% dan sisanya 47% yang dipengaruhi oleh faktor lain.

#### **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis mengajukan saran yang diharapkan dapat menjadi suatu bahan pertimbangan diantaranya sebagai berikut:

1. Menyediakan kotak saran

Selain digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan peserta didik, kotak saran juga bisa digunakan untuk mengetahui kebutuhan yang diinginkan peserta didik. Kotak saran disediakan oleh pihak sekolah untuk memfasilitasi peserta didik yang tidak berani dalam menyampaikan keluhan.

2. Kepala Sekolah

Secara umum, kepala sekolah harus mampu memberikan kesan mendalam kepada peserta didik, kesan mendalam tidak hanya ketika peserta didik mendaftar di sekolah tetapi hingga peserta didik menyelesaikannya di sekolah, pihak sekolah sebagai penyedia jasa pendidikan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap segala kegiatan intrakurikuler, kokurikuler dan ekstrakurikuler dibandingkan dengan sekolah lain.

3. Pendidik dan tenaga kependidikan

- a. Guru mata pelajaran

Guru mata pelajaran sebagai guru bidang studi harus memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada peserta didik, karena seorang guru yang menentukan kualitas proses pembelajaran.

- b. Guru wali kelas

Seorang wali kelas mempunyai tugas membimbing kelas yang di dampinginya, peserta didik mengharapkan wali kelasnya dapat membimbing mereka, terutama dalam memajukan kelas mereka dibandingkan dengan kelas lainnya.

c. Guru BK

Banyak peserta didik yang terkadang sulit untuk menceritakan masalah pribadinya kepada orang lain, termasuk guru BK. Untuk itu, guru BK harus bisa menjadi tempat yang nyaman bagi peserta didik agar masalah yang akan terjadi dapat dicegah dan diselesaikan dengan baik.

d. Pelatih/pembina ekstrakurikuler

Pelatih/pembina ekstrakurikuler merupakan guru bagi peserta didik dalam meningkatkan kemampuannya di bidang non-akademik, kemampuan pelatih/pembina harus bisa maksimal dalam mengasah minat dan bakat peserta didik.

4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan penunjang bagi proses pembelajaran disekolah, sarana dan prasarana yang baik maka akan sangat membantu dalam proses pembelajaran di sekolah dan akan memberikan kesan mendalam bagi peserta didik.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh sekolah dalam meningkatkan mutu pelayanan proses pembelajaran harus dilakukan semenjak peserta didik mendaftar disekolah hingga pendidikannya selesai disekolah tersebut.

### **C. Penutup**

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini tanpa ada bimbingan dan pengarahan dari bapak/ibu dosen, serta do'a restu dari kedua orang tua dan juga berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak-banyak terimakasih atas bantuan, bimbingan, do'a, dan dukungannya. Semoga bantuan yang telah diberikan akan dijadikan amal kebaikan dan mendapat ridlo Allah SWT.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi sempurnanya skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aksa, Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H., 2001, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Arikunto, S, 2002, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariska, 2018, *Manajemen Peningkatan Mutu Tenaga Pendidik Pada Program Qur'an dan Halaqah Tarbawi di SDIT Harapan Bunda Purwokerto*, Purwokerto: Skripsi IAIN Purwokerto.
- Asmani, Jamal Ma'mur, 2015, *Manajemen Efektif Marketing Sekolah*, Yogyakarta: DIVA Press.
- Bahri, Syaiful, 2010, *Guru dan Anak Didik Dalam Interaksi Edukatif, Cet. 3*, Jakarta: RinekaCipta.
- Barata, Atep Adya, 2004, *Dasa-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Gramedia.
- D, Handi, Irawan, 2002, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia.
- Darajat, Zakiah, dkk., 1995, *Metodik Khusus Pengajaran Agama Islam*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Dewi, Dian Rani Kusuma, 2018, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan TV Berlangganan Transvision Semarang (Studi Kasus Peralihan Telkomvision Menjadi Transvision)*, Purwokerto: Skripsi IAIN Purwokerto.
- Garson, Richard F., 2001, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM.
- Hadi, Sutrisno, 2001, *Metodologi Research jilid III*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Hamadi, Abu, 2001, *Ilmu Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Hamalik, Oemar, 2008, *Kurikulum dan Pembelajaran*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hamdani, Rambat Lupiyoadi, A., 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Imron, Ali, 1995, *Pembinaan Guru di Indonesia*, Jakarta: Pustaka Jaya.

- Imron, Ali, 2011, *Manajemen Peserta Didik Berbasis Sekolah*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Indrawati, Aniek, 2011, *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen, dalam Jurnal Ekonomi Bisnis, TH. 16, No. 1*, Malang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang.
- Irmawati, Titi, 2018, *Respon Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Mutu Terpadu Di SMA Negeri 1 Sampang Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap*, Purwokerto: Skripsi IAIN Purwokerto.
- Julianita, Haryadi Sarjono & Winda, 2011, *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset, Cet. Ke-2*, Jakarta: Salemba Empat.
- Keller, Philip Kotler dan Kevin Lane, 2009, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*, Jakarta: Erlangga.
- Khan, Shafique Ali, 2005, *Filsafat Pendidikan Al-Ghazali*, (Bandung: Pustaka Setia.
- Komalasari, Kokom, 2010, *Pembelajaran Kontekstual, cet. 1*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Kotler, Philip, 1980, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kurniawan, Sofyan Yamin & Heri, 2014 *SPSS Complete: Teknik Analisis Statistika Terlengkap dengan Software SPSS*, Edisi 2, Jakarta: SalembaInfotek.
- Mahmud, Marzuki, 2012, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Margaretha, 2003, *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Penerbit Mandar Maju.
- Martul, Shadiqqin, 2004, *Implementasi Dimensi Kualitas Pelaynan Konsumen*, Jakarta: Penerbit Sinar Grafika.
- Marzuki, Burhan Nurgiyantoro, Gunawan, 2004, *Statistik Terapan: Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial. Cetakan Ketiga (Revisi)*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Masyhudi, M. Sulthon, 2005, *Manajemen Pondok Pesantren*, Jakarta: Diva Pustaka.
- Minarti, Sri, 2011, *Manajemen Sekolah*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.

- Miniard, Paul W. Angel., James F., Blackwell, Roger D., 1995, *Perilaku Konsumen Jilid 1 & 2*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Moenir, A. S., 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H. A. S., 2008, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Pt. Bumi Aksara.
- Mulyasa, E, 2004, *Manajemen Berbasis Sekolah Konsep Strategi dan Implementasi*, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E., 2001, *Manajemen Berbasis Sekolah*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Munawaroh, Munjiati, 2005, *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan di Yogyakarta, dalam Jurnal Siasat Bisnis, ISSN: 0853-7665*, Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Zulkarnain, 2012, *Ilmu Menjual*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nirwana, 2004, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*, Malang: Dioma.
- Norman, A., 2011, *Konsep Pelayanan Manajemen Publik*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001, *Delivering Quality (Diterjemahkan oleh Susanto)*, New York: The Free Press.
- Prihatin, Eka, 2011, *Manajemen Peserta Didik*, Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanti, Nina, 2010, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy, 2002, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Tindakan komprehensif, Cet. 1*, Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Hamingpraja, 2004, *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*, Yogyakarta: Liberty.
- Supriyanto, Rohmad dan, 2013 *Statistika Pendidikan menggunakan Microsoft Excel dan Minitab*, Purwokerto: STAIN Press.

- Sutisna, Oteng, 1985, *Administrasi Pendidikan, Dasar Teoritis untuk Praktek Profesional*, Bandung: Angkasa.
- Syaodih, Nana Syaodih Sukmadinata dan Erliana, 2010, *Kurikulum dan Pembelajaran Kompetensi, cet. 1*, Bandung: PT Refika .
- Tilaar, H. A. R., 2005, *Manifesto Pendidikan Nasional*, Jakarta: Kompas.
- Tjiptono, Fandy, 1998, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2001, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2012, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi.
- Udiotomo, Purwa, 2011, *Analisa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011, Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa Edisi I*.
- Uno, Hamzah B., 2010, *Perencanaan Pembelajaran, Cet. 10*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Usman, Husaini, 2013, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Walker, Denis, 2011, *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*, Tangerang Selatan: Binarupa Aksara Publisher.
- Wijaya, David, 2012, *Pemasaran Jasa Pendidikan “Mengapa Sekolah Memerlukan Marketing?”*, Jakarta: Salemba Empat.
- Zamani, Muchlas, dkk., 2009, *Manajemen Sekolah: Panduan Praktis Pengelolaan Sekolah*, Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Zulfa, Umi, 2014, *Modul Teknik Kilat Penyusunan Proposal Skripsi*, Cilacap: Ihya Media.
- Zulkarnain, 2012, *Ilmu Menjual*, Yogyakarta: Graha Ilmu.





