

**UPAYA PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN INTERNAL DI SMK NEGERI 3  
PURWOKERTO**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)

**Oleh:**

**IAIN PURWOKERTO**  
**NURUL ABDULAH**  
**NIM. 1323303068**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKERTO**

**2019**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang brtanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Abdulah  
NIM : 1323303068  
Jenjang : S-1  
Fakultas : Tarbiyah  
Jurusan : Manajemen Pendidikan  
Judul : Upaya Pimpinan dalam Meningkatkan Kepuasan  
Pelanggan di SMK Negeri 3 Purwokerto

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri kecuali pada bagian; bagian yang dirujuk sumbernya

Purwokerto, 30 September 2019

Yang Menyatakan,

IAIN PURWOKERTO



Nurul Abdulah

NIM. 1323303068

## PENGESAHAN

Skripsi Berjudul :

UPAYA PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
INTERNAL DI SMK NEGERI 3 PURWOKERTO

Yang disusun oleh : Nurul Abdulah, NIM : 1323303068, Jurusan Manajemen Pendidikan, Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari : Senin, tanggal : 21 Oktober 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan ( S.Pd. ) pada sidang Dewan Penguji skripsi.

Penguji I/Ketua sidang/Pembimbing,



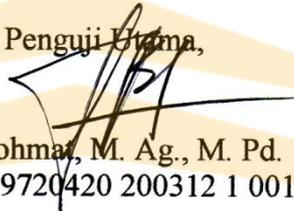
Dr. Suparjo, M. A  
NIP.: 19730717 199903 1 001

Penguji II/Sekretaris Sidang,



Ulpah Maspupah, M. Pd.I

Penguji Utama,



Dr. Rohmat, M. Ag., M. Pd.  
NIP.: 19720420 200312 1 001

Mengetahui :  
Dekan,



Dr. H. Suwito, M. Ag.

NIP.: 19710424 199903 1 002



IAIN.PWT/FTIK/05.02

Tanggal Terbit :

No. Revisi :

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Purwokerto,

Hal : Pengajuan Munaqosyah Skripsi  
Sdr. Nurul Abdulah  
Lamp : 3 (tiga) ekslembar

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu  
Keguruan IAIN Purwokerto  
Di Purwokerto

*Assalamua'alaikum Wr. Wb*

Setelah saya melakukan bimbingan, koreksi, dan perbaikan seperlunya,  
maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara :

Nama : Nurul Abdulah  
NIM : 1323303068  
Judul : Upaya Pimpinan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Internal  
di SMK Negeri 3 Purwokerto

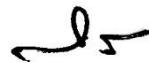
Dengan ini kami memohon agar skripsi mahasiswa tersebut dapat  
dimunaqosyahkan.

Demikian atas perhatian Bapak, kami mengucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

**IAIN PURWOKERTO**

Purwokerto, 30 September 2019  
Dosen Pembimbing



**Dr. Suparjo, S. Ag, M. A**  
NIP. 19730717 199903 1 001

# UPAYA PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN INTERNAL DI SMK NEGERI 3 PURWOKERTO

NURUL ABDULAH  
NIM: 1323303068

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan internal di SMK Negeri 3 Purwokerto. Penelitian ini menggunakan penelitian *field research* dengan menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif. Tempat penelitian di SMK Negeri 3 Purwokerto yang dimulai pada bulan Maret 2018 sampai bulan Mei 2018. Subjek dari penelitian ini adalah kepala sekolah, guru, tenaga kependidikan, karyawan, dan siswa di SMK Negeri 3 Purwokerto. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan dalam teknis analisis data ini dilakukan dengan cara mereduksi data serta verifikasi/penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa melalui peran serta fungsi kepala sekolah diharapkan memberikan kontribusi terhadap guru, tenaga kependidikan serta karyawan dalam mencapai kepuasan agar tujuan sekolah dalam memberikan pelayanan terhadap siswa dapat terlaksana dengan baik. Adapun upaya yang telah dilakukan oleh kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan internal adalah sebagai berikut: 1) Menerapkan standar mutu ISO 90001:2008, sehingga dalam tata kelola lembaga pendidikan dan pelayanan yang berorientasi pada pelanggan bisa dikatakan baik. 2) Peningkatan kinerja, dengan adanya peningkatan kinerja maka guru, tenaga kependidikan dan karyawan dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap siswa, sehingga dapat mencetak lulusan yang dapat diterima baik dalam dunia usaha maupun dunia industry. 3) Menyediakan fasilitas dan kebutuhan, dengan adanya dukungan fasilitas sarana dan prasana yang baik maka guru, tenaga kependidikan dan karyawan dapat bekerja dengan optimal. 4) Menciptakan iklim kerja yang baik, guru, tenaga kependidikan dan karyawan lebih termotivasi untuk menunjukkan kinerjanya secara unggul. Dengan kedekatan antara kepala sekolah dengan guru, tenaga kependidikan dan karyawan ketika terjadi suatu permasalahan maka dapat diatasi bersama. 5) Menyediakan kotak saran, dengan adanya kotak saran dapat manampung segala kritik yang membangun serta aspirasi dari siswa terkait program pembelajaran baik yang sudah terlaksana maupun yang perlu diadakan.

**Kata kunci:** Upaya Pimpinan, Kepuasan Pelanggan Internal

IAIN PURWOKERTO

## **MOTTO**

Karena Siapapun yang Menginginkan sesuatu dengan sangat kuat, ia akan menemukan jalannya. Sedangkan siapapun yang sudah tidak berhasrat untuk menginginkan sesuatu, maka ia akan menemukan sejuta alasan disana

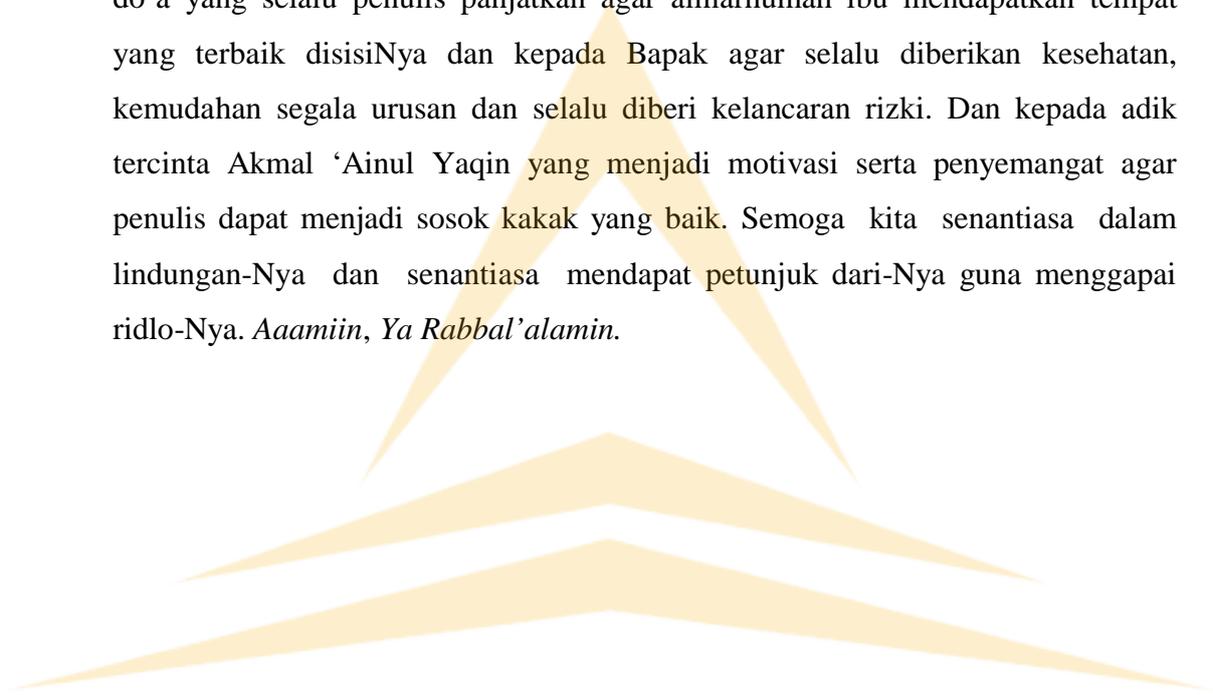
(Daddy Corbuzer dan Erik Ten Have)



## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah 'ala kulli halin wa fi kulli halin wa bini'mati ya karim*

Dengan penuh rasa syukur penulis persembahkan karya nan sederhana ini kepada almarhumah Ibu Rumiati dan kepada Bapak Abdul Isnin yang dengan penuh kesabaran dalam menantikan anak tercintanya lulus. Pengorbanan dan perjuangan yang beliau lakukan tidak akan tergantikan dengan apapun, teriring do'a yang selalu penulis panjatkan agar almarhumah ibu mendapatkan tempat yang terbaik disisiNya dan kepada Bapak agar selalu diberikan kesehatan, kemudahan segala urusan dan selalu diberi kelancaran rizki. Dan kepada adik tercinta Akmal 'Ainul Yaqin yang menjadi motivasi serta penyemangat agar penulis dapat menjadi sosok kakak yang baik. Semoga kita senantiasa dalam lindungan-Nya dan senantiasa mendapat petunjuk dari-Nya guna menggapai ridlo-Nya. *Aaamiin, Ya Rabbal'alamin.*



IAIN PURWOKERTO

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat skripsi dengan judul “Upaya Pimpinan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Internal di SMK Negeri 3 Purwokerto”. Tugas akhir skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Shalawat serta salam mudah-mudahan terlimpah kepada beliau junjungan kita nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat sahabatnya.

Dalam penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, tak lupa penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. Purwokerto.
2. Dr. H. Suwito, M. Ag., Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Purwokerto.
3. Dr. Suparjo, M.A., Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah Ilmu dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. Sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, koreksi, dan motivasi kepada penulis.
4. Dr. Subur, M.Ag., Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah Ilmu dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
5. Dr. Sumiarti, M. Ag., Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah Ilmu dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
6. Rahman Afandi, M. S I., ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Purwokerto.
7. Dr. H. M. Hizbul Muflihah, M. Pd., Dosen Pembimbing Akademik
8. Bapak Drs. Bambang Saptono, selaku Kepala Sekolah SMK Negeri 3 Purwokerto, yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.

9. Seluruh guru, tenaga kependidikan dan karyawan SMK Negeri 3 Purwokerto yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama penelitian.
10. Orangtua dan adikku yang selalu memberi suport dan dukungan dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
11. Terimakasih yang setulus-tulusnya untuk Khafid Ali Ma'sum dan Sofa Khasanatul Mufidah yang telah berkenan meminjamkan leptopnya untuk menyelesaikan skripsi penulis.
12. Terimakasih juga untuk Edi, Aziz, Sugi, Rifqi, Zira, Lita, Via yang selalu meberikan motivasi serta semangat kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi.
13. Dan semua teman-teman MPI B 2013 atas kebersamaanya.

Besar harapan dan doa penulis semoga amal dan budi baiknya yang telah dicurahkan kepada penulis mendapat balasan yang setSimpal dan berlipat dari Allah SWT dan semoga pula skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya. Aamiin Ya Rabbal'alamiin.

Purwokerto, 30 September 2019

Penulis,



Nurul Abdulah  
NIM. 1323303068

IAIN PURWOKERTO

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN .....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING .....	iv
ABSTRAK .....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I      PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Konseptual.....	5
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	7
E. Kajian Pustaka .....	8
F. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II      PENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN</b>	
<b>INTERNAL .....</b>	<b>13</b>
A. Kepemimpinan Kepala Sekolah.....	13

1.	Pengertian Kepemimpinan Kepala Sekolah.....	13
2.	Tipe atau Gaya Kepemimpinan.....	17
3.	Pendekatan Kepemimpinan.....	20
4.	Motivasi dalam Kepemimpinan .....	22
5.	Kompetensi Kepala Sekolah .....	24
6.	Peranan kepala sekolah .....	27
7.	Fungsi Kepala Sekolah.....	31
B.	Konsep Kepuasan.....	33
1.	Pengertian Kepuasan .....	33
2.	Kepuasan Pelanggan.....	33
C.	Konsep Pelanggan.....	37
1.	Pengertian Pelanggan .....	37
2.	Prilaku Pelanggan.....	38
3.	Komunikasi Kepada Pelanggan .....	38
4.	Layanan Pelanggan.....	40
D.	Peningkatan Kepuasan Pelanggan Internal .....	42
BAB III	METODE PENELITIAN .....	45
A.	Jenis Penelitian.....	45
B.	Lokasi Penelitian.....	47
C.	Sumber Data.....	47
D.	Metode Pengumpulan Data.....	49
E.	Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN .....	58

A. Gambaran Umum SMK Negeri 3 Purwokerto.....	58
1. Visi dan Misi.....	58
2. Struktur Organisasi.....	60
3. Keadaan Guru dan Staf/Karyawan.....	60
4. Keadaan Peserta Didik.....	61
5. Sarana dan Prasarana.....	63
B. Penyajian Data .....	64
1. Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Internal.....	64
a. Menerapkan Standar Mutu ISO 9001:2008 .....	65
b. Peningkatan Sumber Daya Manusia .....	68
c. Menyediakan Fasilitas dan Kebutuhan .....	71
d. Menciptakan Iklim Kerja yang Baik .....	74
e. Menyediakan Kotak Saran .....	75
2. Kendala-kendala yang dihadapi Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Internal.....	76
a. Masalah Anggaran .....	76
b. Ruang Kelas Belum Tetap .....	76
c. Pelanggaran Tata Tertib Sekolah .....	77
d. Monitor CCTV di Pos Satpam .....	77
C. Analisis Data .....	78
1. Menerapkan Standar Mutu ISO .....	78
2. Peningkatan Sumber Daya Manusia .....	79
3. Menyediakan Fasilitas dan Kebutuhan .....	79

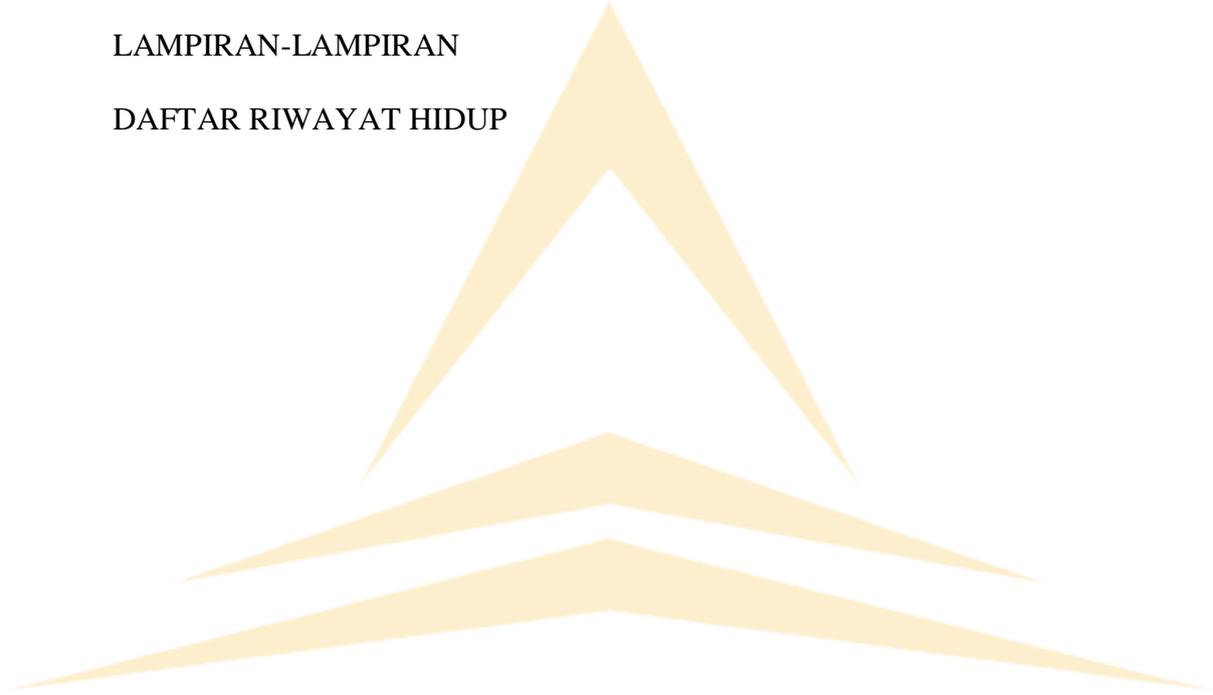
IAIN PURWOKERTO

	4. Menciptakan Iklim Kerja yang Baik .....	80
	5. Menyediakan Kotak Saran .....	81
BAB V	PENUTUP .....	83
	A. Kesimpulan .....	83
	B. Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Konsep Kepuasan Pelanggan, 36

Tabel 2 Prestasi Siswa SMK Negeri 3 Purwokerto, 63

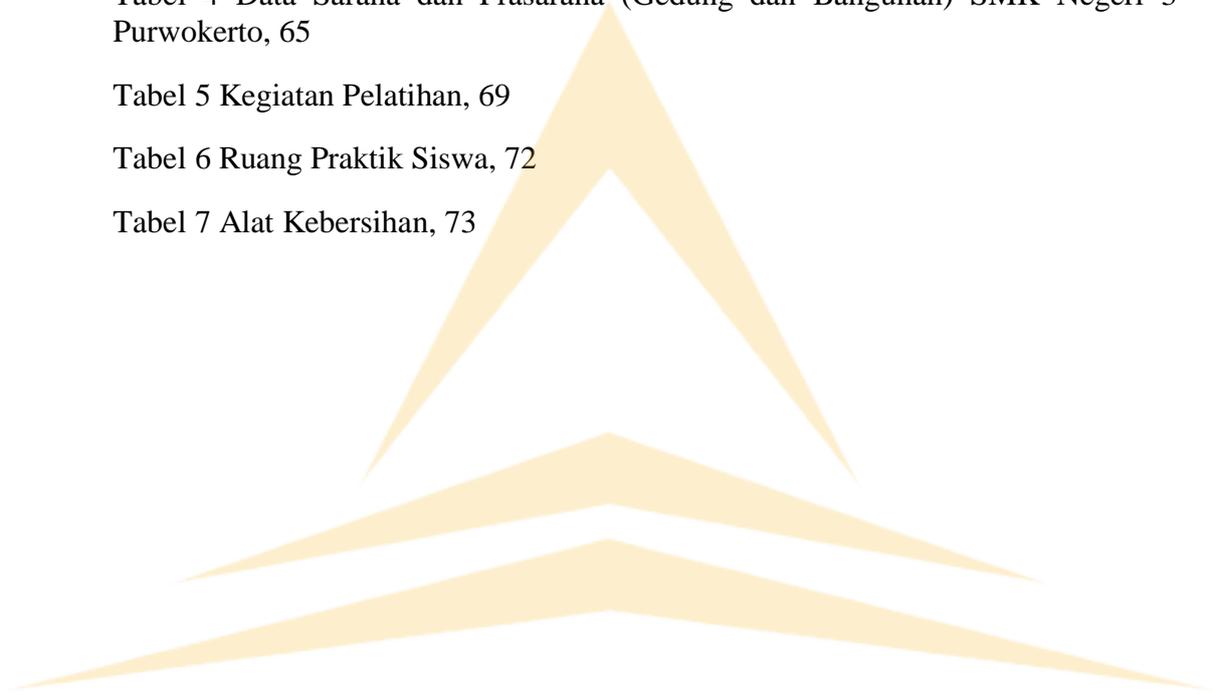
Tabel 3 Data Jumlah Peserta Didik SMK Negeri 3 Purwokerto Tahun Ajaran 2017/2018, 65

Tabel 4 Data Sarana dan Prasarana (Gedung dan Bangunan) SMK Negeri 3 Purwokerto, 65

Tabel 5 Kegiatan Pelatihan, 69

Tabel 6 Ruang Praktik Siswa, 72

Tabel 7 Alat Kebersihan, 73



IAIN PURWOKERTO

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 SMK Negeri 3 Purwokerto Telah Tersertifikasi ISO 9001:2008, 67

Gambar 2 Kotak Saran, 75



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Lata Belakang Masalah

Era globalisasi merupakan pembicaraan yang sangat menarik. Hal itu merupakan suatu tatanan dunia menjadi terbuka dan transparan. Keterbukaan inilah yang bisa menyebabkan adanya saling mempengaruhi antar bidang. Kondisi semacam ini pula yang kemudian memunculkan adanya tantangan besar bagi dunia pendidikan untuk mempersiapkan manusia-manusia yang berkompoten agar mampu bersaing dalam pasar global<sup>1</sup>.

Pendidikan adalah kata kunci dalam setiap usaha meningkatkan kualitas kehidupan manusia, dimana didalamnya memiliki peranan dan objektif untuk 'memanusiakan manusia'. Pendidikan pada hakikatnya adalah proses pematangan kualitas hidup. Melalui proses tersebut manusia diharapkan manusia dapat memahami apa arti dan hakikat hidup, serta untuk apa dan bagaimana menjalankan tugas hidup dan kehidupan secara benar. Karena itulah pendidikan difokuskan pada pembentukan kepribadian unggul dengan menitik beratkan pada proses pematangan kualitas logika, hati, akhlak, dan keimanan. Puncak pendidikan adalah tercapainya titik kesempurnaan kualitas hidup<sup>2</sup>.

Demi tercapainya kualitas suatu pendidikan, maka perlu adanya standar dalam pendidikan. Yang mana di Indonesia, standar pendidikan tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Dalam PP ini disebutkan bahwa SNP adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Standar dimaksud meliputi: standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar guru dan tenaga kependidikan, standar sarana dan

---

<sup>1</sup>. Umi Zulfa , *Alternatif Model Penilaian dan Pengembangan Kinerja Dosen: Strategi Akselerasi Pengembangan Kinerja Dosen dan Perguruan Tinggi*, (Cilacap: IHYA MEDIA, 2013), hlm. 1.

<sup>2</sup>. Agustinus Hermanto, *Kepemimpinan Pendidikan di Era Gobalisasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm. 1.

prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian pendidikan. Kedelapan standar itu merupakan acuan dasar manajer pendidikan dan kepala sekolah dalam menyelenggarakan pendidikan<sup>3</sup>.

Menurut M. Mursyid, kepala sekolah merupakan motor penggerak bagi sumber daya sekolah, terutama guru dan karyawan sekolah<sup>4</sup>. Aspek penting dari peran kepemimpinan dalam pendidikan adalah memberdayakan guru dan memberi mereka wewenang yang luas untuk meningkatkan pembelajaran para pelajar. Stanley Spanbauer, Ketua Fox Valley Technical College, yang telah memperkenalkan TQM kedalam pendidikan kejuruan di Amerika Serikat, berpendapat bahwa, “dalam pendekatan berbasis mutu, kepemimpinan di sekolah bergantung pada pemberdayaan para guru dan staf lain yang terlibat dalam proses belajar mengajar<sup>5</sup>.

Dalam sebuah organisasi pemimpin memiliki peranan dominan, yang mana peranan tersebut dapat mempengaruhi moral kepuasan kerja keamanan, kualitas kehidupan kerja, dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi<sup>6</sup>.

Sekolah sebagai lembaga pendidikan sudah semestinya mempunyai organisasi yang baik agar tujuan pendidikan formal ini tercapai sepenuhnya. Kita mengetahui unsur personal didalam lingkungan sekolah adalah kepala sekolah, guru, karyawan, dan murid. Di samping itu sekolah sebagai lembaga pendidikan formal ada dibawah instansi atasan baik itu kantor dinas atau kantor wilayah departemen yang bersangkutan. Di negara kita, kepala sekolah adalah jabatan tertinggi di sekolah itu, sehingga ia berperan sebagai pemimpin sekolah dan dalam struktur organisasi sekolah ia didudukan pada tempat paling atas<sup>7</sup>.

Kepala sekolah sebagai pemimpin teratas memiliki tanggung jawab yang besar terhadap keberhasilan maupun kegagalan yang dialami sekolah. Dalam

---

<sup>3</sup>. Sudarwan Danim, *Otonomi Manajemen Sekolah*, (Bandung: ALFABETA, 2010), hlm. 61.

<sup>4</sup>. Jamal Ma'mur Asmani, *Tips Aplikasi Manajemen Sekolah*, (Yogyakarta: DIVA Press, 2012), hlm. 183.

<sup>5</sup>. Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2012), hlm. 174.

<sup>6</sup>. Agustinus Hermino, *Kepemimpinan Pendidikan di Era Gobalisasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm. 125.

<sup>7</sup>. Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), hlm. 139-140.

artian bahwa meskipun terdapat berbagai pihak dibawahnya seperti guru dan karyawan yang membantu kepala sekolah dalam memberikan pelayanan pada pelanggan, tetapi tetap tanggung jawab paling utama ialah kepala sekolah atas kepuasan dari para pelanggan. Dalam hal ini karyawan dan guru merupakan pelanggan internal sekolah yang juga berhak dalam menerima pelayanan kepala sekolah. Hal demikian menjadikan kepala sekolah bertugas memeberikan pelayanannya melalui peran serta fungsi yang dimilikinya sebagai pimpinan dengan tujuan agar seluruh pelanggan sekolah dapat menikmati pelayanan yang diberikan.

Kepala sekolah mempunyai berbagai tugas diantaranya melakukan pembinaan terhadap guru serta para karyawan sebagai peningkatan kualitas, sehingga kegiatan belajar-mengajar dapat berjalan efektif dan efisien serta dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan sekolah. Tugas lainnya ialah kepala sekolah melakukan pembinaan terhadap kepengimpinannya untuk meningkatkan kualitas diri sendiri sehingga dapat melaksanakan tugas serta fungsinya dengan baik.

Melalui observasi pendahuluan yang penulis lakukan diperoleh informasi bahwa SMK Negeri 3 Purwokerto yang beralamat di jalan jendral A. Yani No 70 Purwokerto Barat yang merupakan salah satu sekolah yang telah menerapkan manajemen mutu terpadu pendidikan dan memperoleh sertifikasi ISO. Hal ini menunjukkan bahwa SMK Negeri 3 Purwokerto sudah baik dalam pelayanan terhadap para guru, karyawan, dan siswa. Dalam Upaya kepala sekolah untuk meningkatkan kepuasan bagi guru dan karyawan pada SMK Negeri 3 Purwokerto ialah dengan cara menjalin hubungan kerjasama dengan guru serta karyawan seperti menganggap guru-guru dan karyawan sebagai mitra kerja, teman seperjuangan, saling memberi masukan. Berusaha mempertinggi ilmu pengetahuan seperti mendelegasikan dan mengadakan pelatihan (workshop dan bimbingan teknis) bagi guru maupun karyawan serta mengadakan diskusi bersama terkait program sekolah<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup>. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Drs. Bambang Saptono (Kepala Sekolah SMK Negeri 3 Purwokerto) tanggal 24 Januari 2018 pukul 09.00

Selain diadakan pelatihan atau pendelegasian untuk meningkatkan kinerja juga dibutuhkan sarana atau fasilitas penunjang, dalam hal ini di SMK Negeri 3 Purwokerto telah disediakan laptop bagi guru maupun karyawan untuk pelatihan administratif dan peningkatan kinerja, serta LCD di masing-masing kelas guna memudahkan guru dalam proses pembelajaran<sup>9</sup>.

Dalam memenuhi kebutuhan siswa, SMK Negeri 3 Purwokerto telah menyediakan fasilitas yang menunjang siswa baik dalam kegiatan intrakurikuler seperti ruang kelas yang sudah menggunakan LCD proyektor, ruang praktek bagi masing-masing jurusan yang sudah dilengkapi dengan peralatan atau sarana sesuai jurusan, lab komputer yang berjumlah 4 lab yang sudah berstandar, aula yang representatif yang digunakan dalam berbagai kegiatan, perpustakaan, hotel, mushola. Dan kegiatan ekstrakurikuler sebagai penunjang bakat dan minat siswa, seperti pramuka, tartil Qur'an, hadroh, volley, bulu tangkis, teater, paduan suara, dan tari. Selain itu, untuk menampung aspirasi siswa terkait pelayanan dan sebagainya, maka di sediakan kotak layanan dan penyebaran angket sebagai upaya untuk mengetahui keinginan siswa dalam pelaksanaan program sekolah yang akan dilaksanakan<sup>10</sup>.

Kendala yang dihadapi oleh sekolah ialah kurangnya kesadaran orang tua siswa terhadap pembiayaan pendidikan bagi anak-anaknya yang sekolah di sekolah sehingga dapat mempengaruhi peningkatan dan perawatan fasilitas yang menunjang pendidikan. Dalam Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan menjelaskan bahwa pendanaan pendidikan menjadi tanggung jawab bersama pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat<sup>11</sup>.

SMK Negeri 3 Purwokerto menyadari bahwa sekolah ini tidak mempunyai arti apapun bila tanpa peserta didik, orang tua peserta didik, pemerintah serta penyedia lapangan kerja. Oleh sebab itu, sekolah ini bertekad untuk menempatkan

---

<sup>9</sup>. Berdasarkan wawancara dengan Bu Ratna Kun Mastariah selaku koordinator tata usaha, tanggal 29 Maret 2018 pukul 08.30.

<sup>10</sup>. Berdasarkan wawancara dengan Pak Nanang Ramadi P. waka sarpras, tanggal 29 Maret 2018, pukul 10.15.

<sup>11</sup>. <https://kemenag.go.id/file/dokumen/PP4808.pdf> diakses tanggal 27 Februari 2018 pukul 20.30.

harapan, permintaan, keinginan peserta didik dan penyedia lapangan kerja bagi tamatan pada prioritas utama yang harus dipenuhi, yakni melakukan perbaikan terus menerus serta berusaha keras memenuhi kepuasan pelanggan.

Dari uraian permasalahan yang dijelaskan sebelumnya, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “*Upaya Pimpinan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Internal Di SMK N 3 Purwokerto*”.

## **B. Definisi Konseptual**

Demi memudahkan para pembaca dalam memahami isi dari judul skripsi ini serta menghindari kesalahpahaman, maka penulis akan menyajikan definisi operasionalnya sebagai berikut:

### **1. Upaya pimpinan**

Upaya merupakan usaha yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan mencari jalan keluar. Pimpinan merupakan jabatan atau posisi seseorang didalam sebuah organisasi baik organisasi formal maupun non formal<sup>12</sup>. Yang dimaksud dengan pimpinan organisasi formal disini yaitu sekolah ialah kepala sekolah

Dalam penelitian ini, upaya pimpinan dapat dipahami sebagai suatu aktivitas yang dilakukan oleh kepala sekolah untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan.

### **2. Meningkatkan kepuasan pelanggan**

Kepuasan menurut Oliver adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan<sup>13</sup>. Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

---

<sup>12</sup>. Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hlm. 282.

<sup>13</sup>. Daryanto, dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 37.

Adapun yang dimaksud dengan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan yang telah diberikan kepala sekolah terhadap pelanggan terkait dengan kebutuhan, keinginan dan harapan dapat terpenuhi

### 3. Pelanggan internal

Pelanggan internal adalah orang-orang didalam organisasi yang pelayanannya tergantung pada anda dan hanya memiliki sedikit pilihan atau tidak memiliki pilihan sama sekali untuk menerima pelayanan dari anda<sup>14</sup>. Pelanggan internal adalah orang-orang atau pengguna produk yang berada didalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya perusahaan<sup>15</sup>.

Adapun yang dimaksud dengan pelanggan internal di dalam penelitian ini adalah tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan karyawan yang ada di SMK Negeri 3 Purwokerto.

### 4. SMK Negeri 3 Purwokerto

SMK Negeri 3 Purwokerto merupakan sekolah kejuruan yang beralamat di Jln. A. Yani No. 70 Purwokerto Barat tepatnya didesa sokaneegara, secara administrative masuk dalam wilayah Banyumas kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah, Sekolah Ini mulai berdiri pada tahun 1968, hingga saat ini terdapat empat program keahlian yaitu Kepariwisata (Akomodasi Perhotelan), Tata Boga (Jasa Boga dan Patiseri), Tata Kecantikan (Rambut dan Kulit) dan Tata Busana (Tata Busana).

Adapun yang dimaksud dalam penelitian Upaya Pimpinan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Internal di SMK Negeri 3 Purwokerto ialah kepala sekolah dalam melaksanakan tugasnya bertugas memeberikan pelayanan melalui peran serta fungsi yang dimilikinya sebagai pimpinan

---

<sup>14</sup>. Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 23-24.

<sup>15</sup>. Daryanto, dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta, Gava Media, 2014), hlm. 49-50.

dengan tujuan agar seluruh pelanggan internal sekolah dapat menikmati pelayanan yang diberikan.

### **C. Rumusan Masalah**

Berawal dari latar belakang masalah yang telah terpapar diatas, maka rumusan masalah yang penulis angkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Upaya Pimpinan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Internal Di SMK Negeri 3 Purwokerto?”.

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

#### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah SMK Negeri 3 Purwokerto selaku pimpinan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan internal.
- b. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi kepala sekolah dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan internal.

#### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **a. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan konsep mengenai Upaya pimpinan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan internal di SMK Negeri 3 Purwokerto dan dapat digunakan sebagai bahan untuk penelitian selanjutnya dan dapat digunakan sebagai sumbang saran dalam meningkatkan dan mengembangkan kepemimpinan kepala sekolah yang berpengaruh langsung pada peningkatan kepuasan guru, karyawan sehingga guru dan karyawan dapat bekerja dengan optimal dan penuh semangat, serta mengahsilakn siswa yang punya skil dan berdaya saing sehingga dapat memenuhi kebutuhan perusahaan-perusahaan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi kepala sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pentingnya kepemimpinan kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan internal.

2) Bagi guru dan karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan sumbangan informasi pentingnya faktor-faktor tertentu untuk mendapatkan kepuasan kerja serta peran seorang pemimpin dalam organisasi yang akan sangat menentukan tercapainya harapan yang optimal.

c. Bagi peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan peneliti lain sebagai referensi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan internal sekolah bila dikaitkan dengan kepemimpinan kepala sekolah dan agar dapat melakukan penelitian lanjutan yang lebih luas dan mendalam untuk memprluas wawasan pengetahuan

## E. Kajian Pustaka

Dengan kajian pustaka kita dapat menelaah penemuan-penemuan yang telah ada dan belum ada selain itu juga kajian pustaka memaparkan hasil penelitian terdahulu yang bisa menjadi refrensi bagi kita dalam melakukan penelitian, pengkajian pustaka pada penelitian ini yaitu ada beberapa buku atau referensi yang berkaitan dengan tema yang penulis angkat yaitu tentang upaya pimpinan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan internal.

Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana menggambarkan bahwa semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada suatu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Apapun yang dilakukan manajemen tidak akan ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan<sup>16</sup>. Dan Edward

---

<sup>16</sup>. Fandi Tjiptono, Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta: ANDI, 2000), hlm. 102.

Sallis dalam bukunya menjelaskan bahwa setiap orang yang bekerja dalam sekolah, perguruan tinggi atau universitas adalah penyedia jasa dan pelanggan. Hubungan antar pelanggan internal sangatlah penting agar instansi berjalan secara efektif dan efisien. Metode terbaik untuk mengembangkan fokus pelanggan internal adalah membantu individu anggota staf agar mampu mengidentifikasi para penerima jasa mereka<sup>17</sup>.

Sehubungan dengan tema di atas ada beberapa jurnal dan sekripsi yang berkaitan dengan tema penulisan antara lain: Noor Miyono dalam jurnalnya, dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh terkuat pada Kepuasan dan loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan. Loyalitas pelanggan akan menjadi meningkat jika didukung oleh layanan berkualitas, ekuitas merek dan harga yang baik, karena hal tersebut berpengaruh terhadap loyal atau tidaknya pelanggan<sup>18</sup>.

Dalam penelitian ini secara khusus, penelitian ini menunjukkan pentingnya kepuasan terhadap pembentukan loyalitas pelanggan, namun dalam kaitannya tentang upaya kepala sekolahnya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan belum ada.

Hujaimatul Fauziah dalam Jurnal sains dan inovasi, dari penelitian tersebut ini dapat disimpulkan bahwa: SMA Al Kautsar telah melakukan perbaikan secara terus menerus artinya selalu memperbaiki dan menyesuaikan dengan perubahan yang menyangkut kebutuhan dan keinginan para pelanggan internal sehingga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggan internalnya saat ini dan untuk masa yang akan datang<sup>19</sup>.

Dalam penelitian menggambarkan penerapan manajemen mutu pada sekolahan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan internal dan kaitannya tentang upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan internal belum terinci. Untuk kepuasan pelanggannya sendiri sudah

---

<sup>17</sup>. Edward Sallis, *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2012), hlm. 83-84

<sup>18</sup>. <http://www.kopertis6.or.id/journal/index.php/sosek/article/download/33/28>. Diakses pada tanggal 14 Maret 2018 pukul 17.57

<sup>19</sup>. <https://jurnalsainsinovasi.files.wordpress.com/2013/05/1-hujaimatul-fauziah1.pdf>. Diakses pada tanggal 12 Maret 2018 pukul 09.35

terinci, namun dengan penelitian yang penulis lakukan berbeda karena penulis melakukan penelitian di SMK Negeri 3 Purwokerto.

Skripsi saudara Sujiman, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa kegiatan *costumer relationship management* di SMA IT Al Irsyad Al Islamiyah Purwoekrto sudah dilaksanakan dengan baik dengan memberikan layanan pembelajaran, layanan informasi dan pemenuhan sarana dan prasarana yang memadai. Sekolah memiliki program yang cukup baik berupa home visit dan silaturahmi sebagai sarana lebih merekatkan hubungan antara peserta didik, orang tua dan sekolah. Untuk memudahkan komunikasi dan penyampaian informasi, wali kelas membentuk grup WA dengan peserta didik dan orang tua peserta didik<sup>20</sup>.

Dari penelitian ini menjelaskan tentang manajemen hubungan pelanggan yang mencakup pelanggan internal maupun eksternal, yang mana dalam penelitian ini berfokus pada pelayanan yang diberikan sekolah kepada wali murid agar terjalin komunikasi yang baik antar pihak sekolah dengan orang tua siswa, dan penelitian ini dilakukan di SMA Islam Terpadu (IT) Al Irsyad Al Islamiyah Purwokerto, sedangkan penelitian yang penulis teliti berfokus pada upaya-upaya yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan internal yang meliputi guru dan karyawan dan penelitian yang peneliti lakukan bertempat di SMK Negeri 3 Purwokerto, sehingga hasil penelitian berbeda dengan yang dilakukan oleh saudara Sujiman

Skripsi saudara Ismail Supriyanto, dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa upaya pimpinan Madrasah Ibtidaiyah YA BAKII Kalisabuk 02 Kesugihan sudah berjalan dengan sesuai dengan kebutuhan dan sumberdaya yang dimilikinya, artinya proses upaya yang diselenggarakan oleh kepala sekolah dalam meningkatkan sumberdaya pendidik dan tenaga kependidikan di Madrasah Ibtidaiyah YA BAKII Kalisabuk 02 Kesugihan sudah berjalan dengan baik<sup>21</sup>. Dari

---

<sup>20</sup>. Sujiman, *Costumer Relationship Management (CRM) di SMA Islam Teladan (IT) Al Irsyad Al Islamiyah Purwokerto*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2016), hlm. v

<sup>21</sup>. Ismail Supriyanto, *Upaya Pimpinan dalam Meningkatkan Sumber Daya Pendidik dan Tenaga Kependidikan di Madrasah Ibtidaiyah YA BAKII Kalisabuk 02 Kesugihan Kabupaten Cilacap Tahun Pelajaran 2016/2017*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2016), hlm. v

penelitian ini dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan sumber daya manusianya sudah baik, sehingga dapat meningkatkan kualitas kerja yang lebih baik lagi, namun dari penelitian ini belum meneliti terkait dengan kepuasan pelanggan internalnya.

Jadi berdasarkan telaah yang penulis lakukan diatas dapat disimpulkan bahwa belum ada penelitian yang membahas tentang “*upaya pimpinan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan internal*” maka penulis dengan ini telah memantapkan diri untuk meneliti tentang “*Upaya Pimpinan dalam Meningkatkan kepuasan pelanggan internal di SMK Negeri 3 Purwokerto*”.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh terhadap penelitian ini, maka akan disajikan sistematika yang merupakan garis besar dari skripsi ini sebagai berikut:

Bab kesatu berisi Pendahuluan, meliputi: latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab kedua berisi landasan teori yang berkaitan dengan kepemimpinan kepala sekolah dan kepuasan pelanggan internal. Sub bab pertama mengenai pengertian kepemimpinan kepala sekolah, kompetensi kepala sekolah, peran serta fungsi kepala sekolah. Sub bab yang kedua mengenai pengertian kepuasan pelanggan, pelanggan internal.

Bab ketiga berisi metode penelitian yang meliputi: jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab keempat berisi pembahasan hasil penelitian, yang meliputi: gambaran umum SMK Negeri 3 Purwokerto, penyajian data dan analisis data mengenai Upaya Kepala Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Internal di SMK Negeri 3 Purwokerto , dan analisis data.

Bab kelima penutup, bab ini berisi kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini, dan saran-saran yang ditujukan untuk pihak terkait dan kata penutup.

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



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah penulis melakukan penelitian tentang upaya pimpinan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan internal di SMK Negeri 3 Purwokerto, berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, penulis menyimpulkan bahwa keberadaan kepala sekolah SMK Negeri 3 Purwokerto berperan positif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan internal. Upaya kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan internal diwujudkan melalui beberapa indikator, yaitu :

1. Menerapkan Standar Mutu ISO 9001:2008, sehingga dalam tata kelola lembaga pendidikan dan pelayanan yang berorientasi pada pelanggan bisa dikatakan baik. Dengan adanya penerapan sistem manajemen mutu ISO rata-rata para guru, tenaga kependidikan dan karyawan serta siswa merasa puas, dikarenakan dalam tata kelola sekolah, sarana dan prasarana sekolah dalam menunjang kegiatan kerja guru, tenaga kependidikan dan karyawan maupun belajar siswa terfasilitasi dengan baik dan peningkatan sumberdaya manusia yang meliputi guru, tenaga kependidikan, maupun karyawan terpenuhi
2. Peningkatan sumber daya manusia yang ada di sekolah (guru, tenaga kependidikan dan karyawan), melalui pelatihan-pelatihan dan pembinaan. Mengadakan *family gathering* setiap satu tahun sekali, yaitu *study tour* ke kota-kota atau daerah-daerah bersama dengan para guru, tenaga kependidikan dan karyawan, agar lebih akrab serta lebih saling memahami, sehingga dalam bekerja terjalin komunikasi serta koordinasi sehingga dalam melaksanakan program;program sekolah dapat tercapai dengan baik
3. Menyediakan fasilitas dan kebutuhan, yaitu peningkatan pada sarana prasarana sekolah dengan melengkapi berbagai kebutuhan yang diperlukan

oleh guru dan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada siswa serta menunjang kinerjanya. Menyediakan ruangan serta peralatan untuk praktik yang representatif siswa bagi masing-masing jurusan.

Menciptakan iklim kerja yang baik, sehingga para guru, tenaga kependidikan dan karyawan dapat menunjukkan kinerja yang unggul, serta dengan adanya kedekatan yang baik antara kepala sekolah dan guru, tenaga kependidikan dan karyawan dapat mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada dan dapat diselesaikan secara bersama. Kegiatan apel harian sebagai bentuk pelayanan kepala sekolah untuk guru, tenaga kependidikan dan karyawan.

4. Menyediakan kotak saran, sebagai sarana untuk mengetahui pelayanan yang diberikan sekolah terhadap siswa berjalan dengan baik atau belum. Dan sebagai penampung aspirasi bagi guru, karyawan dan tenaga kependidikan serta siswa meliputi program-program sekolah, sarana fasilitas pendukung.

## **B. Saran**

Berdasarkan penyajian data serta analisis data terkait upaya yang telah dilakukan oleh kepala sekolah yang telah berjalan dengan baik, maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Para guru dan karyawan harus membantu kepala sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekolah
2. Pemberian reward kepada guru ataupun karyawan yang berprestasi
3. Meningkatkan koordinasi antar bidang baik dalam berbagai kegiatan di sekolah, bukan hanya saat ada even tertentu saja.
4. Terus mempertahankan manajemen mutu terpadu yang telah dilaksanakan oleh sekolah agar apa yang telah ditargetkan dapat tercapai dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ambirata, Alben. 2016. *Manajemen Sekolah*. Yogyakarta: Media Akademi.
- Arifin, M. 2010. *Kepemimpinan dan Motivasi Kerja*. Yogyakarta: Teras.
- Ariyani, Eka Septi. 2015. *Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Layanan SD IT Bias Assalam Kota Tegal*, dalam Skripsi Universitas Negeri Semarang.
- Asmani, Jamal Ma'mur. 2012. *Tips Aplikasi Manajemen Sekolah*. Yogyakarta: Diva Press.
- Arifin, Zainal. 2012. *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis Kearah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Danim, Sudarwan. 2010. *Otonomi Manajemen Sekolah*. Bandung: ALFABETA.
- Danim, Sudarwan. 2010. *Kepemimpinan Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Daryanto. 2011. *Kepala Sekolah Sebagai Pemimpin Pembelajaran*. Yogyakarta: Gava Media.
- Daryanto, Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Djarmiko, Yayat Hayati. 2002. *Pengembangan Tenaga Pengajar Sebagai Mata Rantai Manajemen Pengendalian Mutu Dalam Pendidikan*, dalam Jurnal Mimbar Pendidikan Nomer 1, Desember.
- Djudju, Sudjana. 2004. *Manajemen Program Pendidikan untuk Pendidikan Nonformal dan Pengembangan Sumberdaya Manusia*. Bandung: Falah Production.
- Emzir. 2011. *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hadi, Amirul dan Haryono. 1998. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: CV Pustaka Setia).

- Hadjar, Ibnu. 1996. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hermanto, Agustinus. 2014. *Kepemimpinan Pendidikan di Era Gobalisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hidayat, Rachmad dan Reni Roviatul Laily. 2017. *Pengaruh Program Pemasaran Internal dan Kualitas Layanan Internal terhadap Kepuasan Pelanggan Internal pada Dinas Pariwisata Kabupaten Probolinggo*. Dalam Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN), Vol. 2, No. 1.
- Ismail, Feiby. 2008. *Manajemen Berbasis Sekolah: Solusi Peningkatan Kcalitas Pendidikan*. dalam Jurnal Ilmiah Iqra' vol. 2, no. 2.
- Juhana, Dudung, dan Ali Mulyawan. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di STMIK Mardira Indonesia Bandung*, dalam Jurnal Ekonomi: Bisnis dan Entrepreneurship, Volume 9, Nomor 1, April.
- Kartono, Kartini. 2010. *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal Itu*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniadin, Didin, dan Imam Machali. 2012. *Manajemen Pendidikan: Konsep dan Prinsip Pengelolaan Pendidikan*. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA.
- Mardalis, Ahmad. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*, dalam Jurnal Benefit, Volume 9 Nomor 2, Desember.
- Margono, S., *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Meirawan, Danny. 2010. *Penjaminan Mutu Satuan Pendidikan Sebagai Upaya Pengendalian Mutu Pendidikan Secara Nasional dalam Otonomi Pendidikan*. Dalam Jurnal Educations, Vo. IV, No. 02, bulan Juli.
- Miyono, Noor. 2011. *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Sekolah Dasar Swasta Unggul di Semarang*, dalam Jurnal Dinamika Sosial Ekonomi Volume 7 Nomor 2 Edisi November.
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung,: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. 2010. *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalak Mengembangkan Budaya Mutu*. Malang: UIN-MALIKI PRESS.

- Mulyadi, Deddy, dan Veithzal Rivai. 2003. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mulyasa, E. 2002. *Manajemen Berbasis Sekolah; Konsep, Strategi, dan Implementasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. 2011. *Menjadi Kepala Sekolah Yang Profesional*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyatiningsih, Endang, *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyono. 2009. *Educational Leadership*. Malang: UIN-Malang Press.
- Musfah, Jejen. 2012. *Peningkatan Kompetensi Guru: Melalui pelatihan dan sumber belajar teori dan praktik*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Noor, Juliansyah. 2013. *Penelitian Ilmu Manajemen: Tinjauan Filosofis dan Praktis*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nurdin, Diding, dan Imam Sibaweh. 2017. *Pengelolaan Pendidikan: Teori Menuju Implementasi*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Pagappong, Yandri. 2015. *Peningkatan disiplin Kerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Samarinda Seberang*, dalam *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 3, No. 1.
- Priansa, Doni Juni, dan Rismi Somad. 2014. *Manajemen Supervisi dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, Ngalim. 2009. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rahmawati, Diana. 2013. *Analisi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*. dalam *Jurnal Economia* Volume 9 Nomor 1 April.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*
- Ratnasari, Ayu Dila dkk. 2018. *Hubungan Kinerja Pelayanan Tenaga Administrasi dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Dalam *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, Volume 1 Nomor 4 Desember.

- Riduwan 2011. *Belajar Mudah Penelitian: Untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Rohmat. 2010. *Kepemimpinan Pendidikan; Konsep dan Aplikasi*. Purwokerto: STAIN Press.
- Sallis, Edward. 2012. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, Yogyakarta: IRCiSoD.
- Samsirin. 2015. *Konsep Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam*, dalam Jurnal At-Ta'dib, Vol. 10, No. 01, bulan Juni.
- Siagian, Sondang P. 2003. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Soehadha. 2012. *Metode Penelitian Sosial Kualitatif Untuk Studi Agama*. Yogyakarta: Suka-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Soetopo, Hendyat. 2012. *Perilaku Organisasi: Teori dan Praktik dalam Bidang Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Soetopo, Hendyat, dan Wasty Soemanto. 1988. *Kepemimpinan dan Supervisi Pendidikan*, (Jakarta: Bina Aksara.
- Somad, Rismi, dan Donni Juni Priansa. 2014. *Manajemen Komunikasi: Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudarya, Yahya. 2007. *Service Quality Satisfaction Dalam Layan Pendidikan: Kajian Teoretis*, dalam Jurnal Pendidikan Dasar Nomor 8, Oktober.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALFABETA.
- Suharsaputra. Uhar. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakrya.
- Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Suryosubroto. 2010. *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

- Suti, Marus. 2011. *Strategi Peningkatan Mutu Di Era Otonomi Pendidikan*, Dalam Jurnal MEDTEK, Vol. 3, No. 2, bulan Oktober.
- Syaodih, Nana, Sukmadinata. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakrya.
- Tjiptono, Fandy, Anastasia Diana. 2000. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Trianto. 2011. *Pengantar Penelitian Pendidikan Bagi Pengembangan Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Umiarso, Abd. Wahab. 2017. *Kepemimpinan Pendidikan dan Kecerdasan Spiritual*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Usman, Husaini. 2011. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wahyudi. 2009. *Kepemimpinan Kepala Sekolah dalam Organisasi Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 81
- Wahdjosumidjo. 2002. *Kepemimpinan Kepala Sekolah: Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perkasa.
- Wood, Iyvone. 2009. *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yoeti, Oka A. 2005. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelangga*, (Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Zulfa, Umi. 2013. *Alternatif Model Penilaian dan Pengembangan Kinerja Dosen: Strategi Akselerasi Pengembangan Kinerja Dosen dan Perguruan Tinggi*. Cilacap: IHYA MEDIA.
- Zuriah, Nurul. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- <https://kemenag.go.id/file/dokumen/PP4808.pdf> diakses tanggal 27 Februari 2018 pukul 20.30.
- <http://www.kopertis6.or.id/journal/index.php/sosek/article/download/33/28>.  
Diakses pada tanggal 14 Maret 2018 pukul 17.57

<https://jurnalsainsinovasi.files.wordpress.com/2013/05/1-hujaimatul-fauziah1.pdf>.

Diakses pada tanggal 12 Maret 2018 pukul 09.35

<http://jurnaltarbiyah.uinsu.ac.id/index.php/tarbiyah/article/view/6/4>. Diakses pada tanggal 29 Januari 2019 pukul 21.23

<https://kbbi.web.id/tingkat>

