

**KEPUASAN ORANG TUA SISWA ATAS LAYANAN
PENDIDIKAN DI MI MODERN SATU ATAP AL AZHARY
KECAMATAN AJIBARANG KABUPATEN BANYUMAS**



SKRIPSI

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

Oleh:

WAHID NUR HIDAYAT

NIM. 1423303077

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

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Wahid Nur Hidayat
NIM : 1423303077
Jenjang : S-1
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan : MPI

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi berjudul “**Kepuasan Orang Tua Siswa Atas Layanan Pendidikan di MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas**” 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.

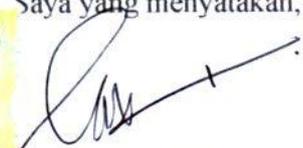
Apabila kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 06 Desember 2018

Saya yang menyatakan,




Wahid Nur Hidayat
NIM. 1423303077



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

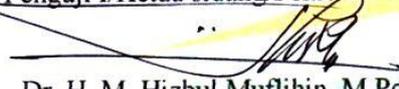
PENGESAHAN

Skripsi Berjudul :

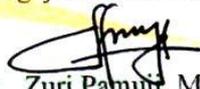
KEPUASAN ORANG TUA SISWA ATAS LAYANAN PENDIDIKAN
DI MI MODERN SATU ATAP AL AZHARY KECAMATAN AJIBARANG
KABUPATEN BANYUMAS

Yang disusun oleh : Wahid Nur Hidayat, NIM : 1423303077, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari : Rabu, tanggal 19 Desember 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada sidang Dewan Penguji skripsi.

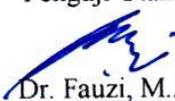
Penguji I/Ketua sidang/Pembimbing,


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

Penguji II/Sekretaris Sidang,


Zuri Pamuji, M.Pd.I
NIP.: 19830316 201503 1 005

Penguji Utama,


Dr. Fauzi, M.Ag
NIP.: 19740805 199803 1 004

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.

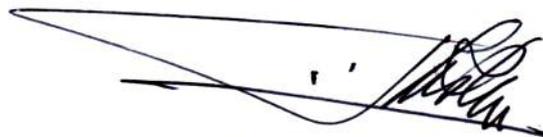
Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari Wahid Nur Hidayat, NIM : 1423303077 yang berjudul :
“KEPUASAN ORANG TUA SISWA ATAS LAYANAN PENDIDIKAN DI MI MODERN SATU ATAP AL AZHARY KECAMATAN AJIBARANG KABUPATEN BANYUMAS ”

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, 06 Desember 2018

Pembimbing,



Dr. H. M. Hizbul Muflihini, M.Pd.
NIP 19630302 1991031 005

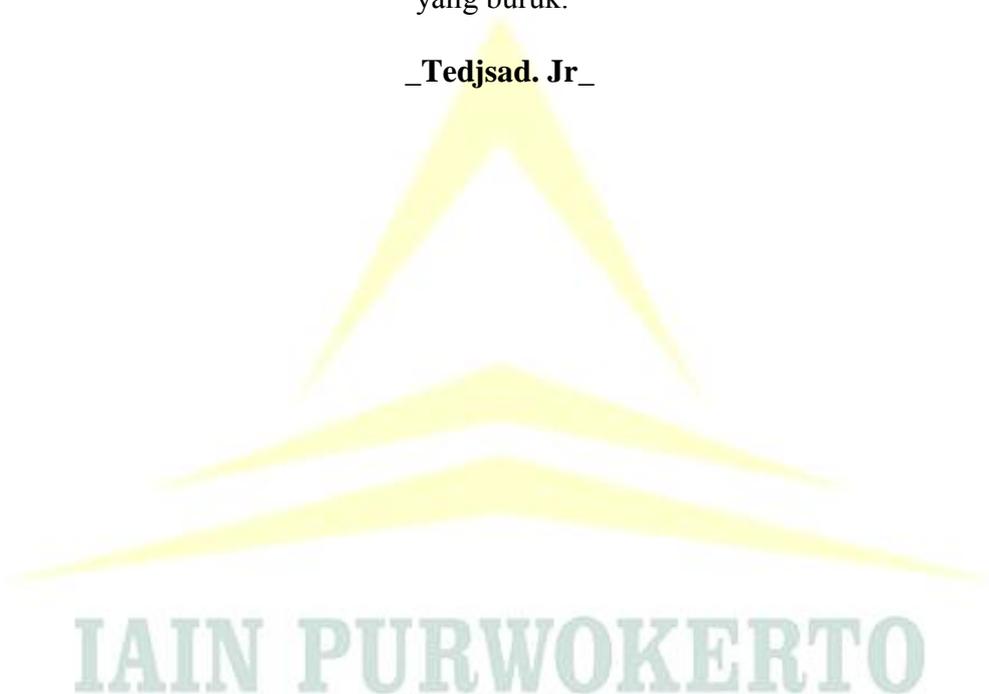
MOTTO

“ Apapun yang kita pikirkan dan kita sukuri, itu yang kita dapatkan.”

Jhon Demartini

“Hampir seperlima hidup kita adalah di sekolah. Bayangkan apa yang akan terjadi apabila sekolah kita mempunyai lingkungan, kualitas, dan kepekaan yang buruk.”

Tedjsad. Jr



IAIN PURWOKERTO

**KEPUASAN ORANG TUA SISWA ATAS LAYANAN PENDIDIKAN DI
MI MODERN SATU ATAP AL AZHARY KECAMATAN AJIBARANG
KABUPATEN BANYUMAS**

**WAHID NUR HIDAYAT
NIM. 1423303077**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan orang tua siswa atas layanan Pendidikan di MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Aibarang di MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan

Metode penelitian menggunakan model *Servqual (service quality)* dengan Pendekatan penelitian menggunakan kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh orang tua siswa MI Modern Satu Atap Al Azhary sebanyak 243. Pengambilan sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pendapat Arikunto, 25% dari jumlah populasi sehingga sampelnya berjumlah 59 siswa. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi dan angket. Uji validitas menggunakan Korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Teknik analisis data menggunakan *univariate analysis of the satisfaction atributes* yaitu analisis dengan cara memetakan distribusi frekuensi pada aspek-aspek kepuasan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Upaya Madrasah dalam mempertahankan kepercayaan atau kepuasan orangtua yaitu dengan program pengembangan kemampuan siswa dengan program bahasa, tahfidz dan IT, kemudian komunikasi yang baik dengan para orang tua siswa salah satunya melalui media *whatsapp* 2) kepuasan orang tua terhadap layanan Pendidikan perolehan skor tertinggi pada aspek cara madrasah melibatkan orang tua dalam program madrasah , adapun skor terendah dicapai pada aspek cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah, masing-masing yaitu 3,48 dan 2,89 3) kepuasan orang tua terhadap pendidik perolehan skor tertinggi pada aspek perilaku guru dalam berinteraksi, adapun pada skor terendah terdapat pada aspek penampilan guru dari segi kebersihan dan kerapihan dalam kegiatan belajar mengajar. Masing – masing yaitu 3,68 dan 3,41 4) kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan untuk perolehan skor tertinggi pada aspek kondisi fisik Gedung sekolah, adapun skor terendah dicapai ada aspek kondisi perpustakaan madrasah. Masing-masing yaitu 3,80 dan 2,71

Kata kunci : Kepuasan Orang Tua, Layanan Pendidikan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu'alaikum wa rohmatullahi wa barokatuh.

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 keburukankeburukan amalan kami. Penulis bersyukur kepada Allah Ta'ala yang telah memberikan nikmatNya, sehingga dapat menyelesaikan karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul "Kepuasan Orang Tua Siswa Atas Layanan Pendidikan di MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Ajibarang 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 terima kasih kepada :

1. Dr. Kholid Mawardi, S.Ag., M.Hum., Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Dr. Fauzi, M.Ag., Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

3. Dr. Rohmat, M.Ag.,M.Pd., Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
4. Drs. H. Yuslam, M.Pd., Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
5. Dr. H. M. Hizbul Muflihin, M.Pd., Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, sekaligus Dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Dr.K.H.Fathul Aminudin Aziz, M. M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sekaligus pengasuh Pondok Pesantren Modern El-Fira yang selalu memberikan dukungan dan do'a
7. 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.
8. Seluruh Civitas Akademika Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
9. Ibu Wartem dan Bapakku Muhammad Haryadi orang tua yang tak pernah henti membimbing, mengayomi membesarkanku hingga mengerti arti mencintai.
10. Adiku Syarif Nur Huda, karenamu kedewasaan ku terus kutanam agar menjadi contohmu nanti.
11. Keluarga besarku yang selalu memberi dorongan motivasi atas perjuanganku selama ini.

12. Teman-teman MPI B angkatan 2014 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih untuk kekeluargaan serta kedekatan kalian sehingga bisa menjadi keluarga baruku.
13. Segenap keluarga besar Pondok Pesantren Modern eL-Fira 1 , 2 ,3 dan 4 serta BVC (*bilingual village community*) terima kasih ku ucapkan atas dukungan do'a dan semangat kalian.
14. Ustadzah Muakhiroh, S. Pd. I. Kepala MI Modern Satu Atap Al Azhary Ajibarang yang telah bersedia membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Ustadz Shobirin, M. Pd. Waka Kurikulum MI Modern Satu Atap Al Azhary Ajibarang atas dukungannya.
16. Ustadzah Khusni Nura Aini Waka kesiswaan MI Modern Satu Atap Al Azhary Ajibarang yang telah bersedia memberikan waktu dan dukungannya.
17. Semua pihak yang telah membantu penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah Subhanahu wa 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.

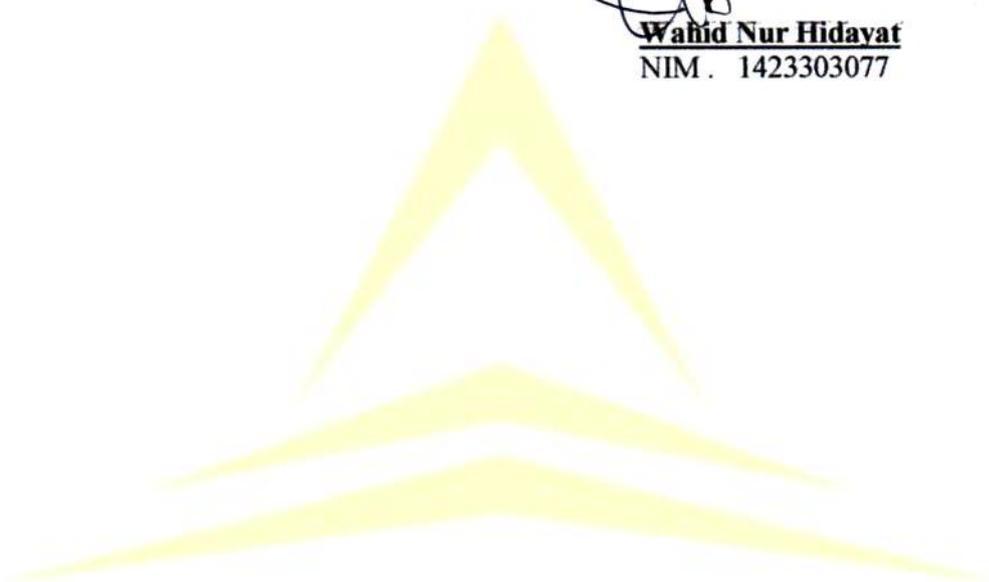
Maka, penulis tak menutup diri untuk menerima kritik serta saran guna perbaikan di masa yang akan datang. Dan mudah-mudahan karya ilmiah ini bermanfaat bagi penulis pribadi serta bagi pembaca nantinya.

Purwokerto, 04 Desember 2018

Penulis,



Wahid Nur Hidayat
NIM . 1423303077



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	5
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	9
E. Kajian Pustaka	11
F. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KEPUASAN PELANGGAN ATAS LAYANAN JASA	
PENDIDIKAN	15
A. Kepuasan Pelanggan	15
1. Pengertian Pelanggan	15
2. Konsep Kepuasan Pelanggan	17
3. Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan	23
4. Nilai Pelanggan	28

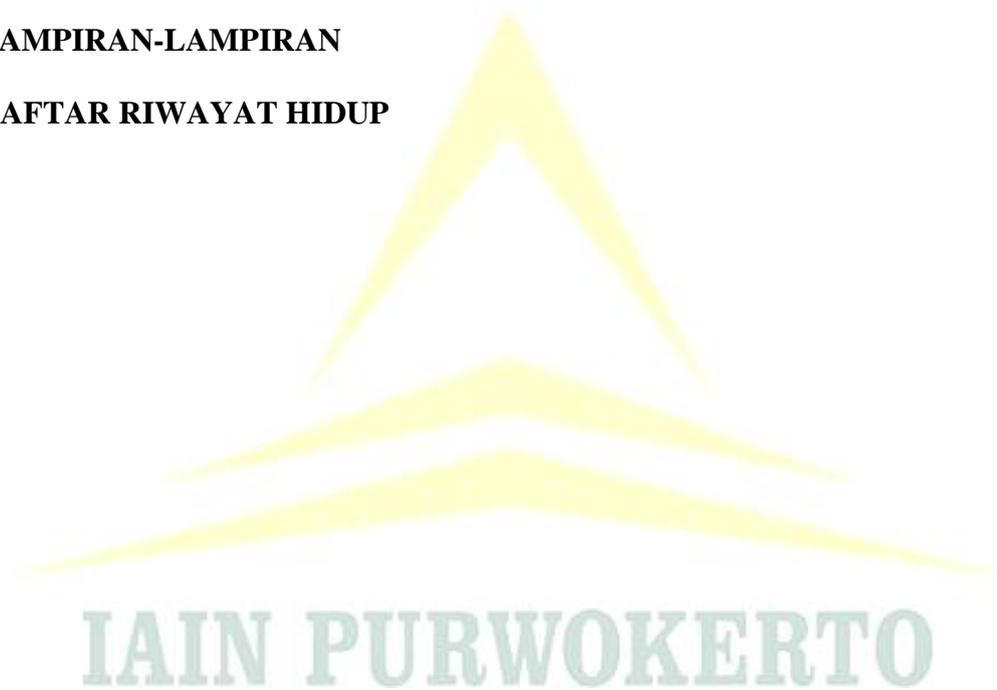
5. Kepercayaan	34
B. Jasa Layanan Pendidikan	42
1. Pengertian Jasa Layanan Pendidikan	42
2. Karakteristik Jasa Pendidikan	44
3. Dimensi – Dimensi Jasa Pendidikan	48
4. Produk Jasa Pendidikan	51
5. Bentuk Layanan Jasa Pendidikan	53
BAB III METODE PENELITIAN	61
A. Jenis Penelitian	61
B. Lokasi Penelitian	61
C. Waktu Penelitian	62
D. Subjek dan Objek Penelitian	62
E. Instrumen Penelitian	66
F. Teknik Pengumpulan Data	74
G. Teknik Analisis Data	78
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	81
A. Penyajian Data	81
1. Gambaran umum MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Ajibarang	81
a. Sejarah Berdiri	81
b. Letak Geografis	82
c. Visi dan Misi	83
d. Struktur Organisasi	84
e. Keadaan Guru	85
f. Sarana dan Prasarana	86
g. Prestasi-prestasi yang diperoleh	87
B. Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di MI Modern Satu Atap Al Azhary Ajibarang	87
1. Layanan Pendidikan	87
2. Layanan Sarana dan Prasarana	95
3. Kepuasan Pelanggan (orang tua) terhadap :	

a. Layanan Pendidikan di MI Modern Satu Atap Al Azhary Ajibarang	98
b. Ketersediaan Sarana dan Prasarana di MI Modern Satu Atap Al Azhary Ajibarang	108
C. Pembahasan	113
BAB V PENUTUP	120
A. Kesimpulan	120
B. Saran	122

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Waktu Penelitian	62
Tabel 3.2. Jumlah Populasi Penelitian	63
Tabel 3.3. Sampel Penelitian	64
Tabel 3.4. Skor Alternatif Jawaban	68
Tabel 3.5. Indikator Penelitian	68
Tabel 3.6. Kisi – Kisi Instrument Angket Penelitian	69
Tabel 3.7. Rangkuman Hasil Uji Validitas	71
Tabel 3.8. Uji Validitas	72
Tabel 4.1 Data Siswa Dari Tahun 2012/2013 Sampai Tahun 2018/2019	88
Tabel 4.2. Sarana dan Prasarana MI Modern Satu Atap Al Azhary	96
Tabel 4.3. Melibatkan Orangtua dalam program Madrasah	98
Tabel 4.4. Menampilkan Dokumentasi Kegiatan	99
Tabel 4.5. Menilai Hasil Belajar Siswa	100
Tabel 4.6. Kegiatan Ekstrakurikuler dengan Minat Siswa	100
Tabel 4.7. Ekstrakurikuler terhadap Perkembangan dan Pertumbuhan Ssswa ..	101
Tabel 4.8. Memenuhi Kebutuhan Gizi Siswa	101
Tabel 4.9. Memantau Kesehatan dan Pertumbuhan fisik Siswa	102
Tabel 4.10. Penambahan Kemampuan Bahasa Siswa.....	102
Tabel 4.11. Penambahan Kemampuan Motorik Siswa	103
Tabel 4.12. Guru dalam Membimbing Siswa	104
Tabel 4.13. Mengajak Orangtua dalam Kegiatan Madrasah.....	105

Tabel 4.14. Komunikasi Media Sosial Grup Whatsapp	105
Tabel 4.15. Komunikasi Guru dengan Orang tua tentang Program Siswa	105
Tabel 4.16. Penampilan Guru.....	106
Tabel 4.17. Keterampilan Guru.....	106
Tabel 4.18. Interaksi Guru	107
Tabel 4.19. Keteladanan Guru	107
Tabel 4.20. Kebersihan Madrasah	109
Tabel 4.21. Akses Ke Madrasah	109
Tabel 4.22. Kondisi Fisik Gedung	109
Tabel 4.23. Kondisi Sarana Pembelajaran	110
Tabel 4.24. Kondisi Mushola	110
Tabel 4.25. Fasilitas Ekstrakurikuler	111
Tabel 4.26. Kondisi Perpustakaan	111
Tabel 4.27. Layanan Administratif	112
Tabel 4.28. Transparansi Pendanaan Madrasah.....	112

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Struktur Organisasi MI Modern Satu Atap Al Azhary

Ajibarang Tahun 2018 85



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kisi – Kisi Pedoman Wawancara
2. Data Hasil Wawancara
3. Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara
4. Surat Ijin Membagikan Kuisisioner
5. Angket Uji Validitas
6. Rekapitulasi Data Quisioner Uji Validitas
7. Hasil Uji Validitas
8. Hasil Uji Reliabilitas
9. Uji Normalitas
10. Frequencies
11. Angket
12. Rekapitulasi Data Quisioner
13. Surat Keterangan Mengikuti Seminar Proposal Skripsi
14. Permohonan Ijin Observasi Pendahuluan
15. Surat Keputusan Penetapan Judul dan Pembimbing Skripsi
16. Daftar Hadir Ujian Proposal Skripsi
17. Berita Acara Seminar Proposal Skripsi
18. Surat Keterangan Persetujuan Judul Skripsi
19. Blangko Bimbingan Proposal Skripsi
20. Permohonan Ijin Riset Individual
21. Blangko Bimbingan Skripsi
22. Berita Acara Mengikuti Kegiatan Sidang Munaqosah Skripsi
23. Rekomendasi Munaqosyah
24. Surat Keterangan Wakaf
25. Foto Dokumentasi
26. FC Sertifikat Aplikom
27. FC Sertifikat KKN
28. FC Sertifikat PKL
29. FC Sertifikat Bahasa Inggris
30. FC Sertifikat Bahasa Arab
31. FC Sertifikat BTA PPI
32. FC Keterangan lulus Komprehensif

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan antar sekolah saat ini semakin kompetitif. Tentunya menjadi sinyal positif dalam peningkatan kualitas penyelenggaraan pendidikan. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya upaya kreatif penyelenggara pendidikan untuk menggali keunikan dan keunggulan sekolahnya agar dibutuhkan dan diminati oleh pelanggan jasa pendidikan. Munculnya sekolah unggulan dengan kurikulum bertaraf Internasional serta lahirnya sekolah negeri dan swasta yang menawarkan keunggulan fasilitas, bahkan dengan biaya yang terjangkau, dapat menambah maraknya kompetisi pendidikan.

Lembaga pendidikan adalah suatu lembaga yang memberikan atau menyelenggarakan pelayanan berupa pendidikan kepada pelanggannya dalam rangka menaikkan kualitas hidup melalui pendidikan yang diselenggarakan dengan cara yang sistematis dan konsisten. Lembaga pendidikan diyakini mempunyai tugas yang sangat penting yaitu menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai agen perubahan dan transformasi sosial menuju terciptanya masyarakat yang positif serta lebih baik.

Kualitas di dalam pendidikan sama pentingnya dengan kualitas dalam bidang bisnis. Permasalahan kualitas dalam pendidikan mempunyai arti yang sangat penting dalam rangka memberikan kualitas belajar mengajar yang sesuai dengan kurikulum dan harapan siswa yang nantinya akan menghasilkan SDM intelektual yang berkualitas. Dari tema pokok pembangunan pendidikan yang

telah dicanangkan tersebut, lembaga pendidikan juga harus mampu meningkatkan kompetensi dengan lembaga pendidikan lain untuk mempertahankan kesinambungannya dalam menyumbangkan input-input pembangunan bagi negara.

Sekolah adalah subsistem dari sistem sosial, karena itu, sekolah atau madrasah tidak memisahkan diri dari atau terasing dari masyarakatnya. Bagaimanapun, masukan siswa dan dana adalah berasal dari masyarakat. Lebih dari itu, di satu sisi sekolah memerlukan masyarakat dalam menyusun program yang relevan, sekaligus memerlukan dukungan dari masyarakat baik berupa calon murid/pendaftaran, maupun pembiayaan (SPP/DPP) dalam melaksanakan program sekolah, madrasah dan pesantren.¹

Pendidikan dasar atau Madrasah Ibtidaiyah bagi orangtua sekarang adalah suatu tahapan pendidikan yang penting, dimana nilai-nilai dasar anak mulai ditanamkan. Mereka beranggapan bahwa pendidikan dasar yang baik akan mempengaruhi perkembangan pemikiran anak selanjutnya. Dengan demikian para orang tua murid mestilah akan memasukkan ke sekolah mana yang mengutamakan mutu penyelenggaraan pendidikan yang lebih baik.

Sekolah-sekolah yang memposisikan dirinya sebagai sekolah unggulan andalan ataupun favorit yang diregulasi pemerintah kota bukan menjadi pilihan utama bagi masyarakat saat ini, karena tren siswa dewasa ini ternyata tidak hanya melihat positioning sekolah unggulan, andalan dan favorit sebagai salah satunya pertimbangan untuk memutuskan bersekolah di lembaga tersebut, akan tetapi

¹ Syafruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, (Jakarta: PT. Ciputat Press, 2005), hal. 272.

pertimbangan positioning sekolah gaul dan bonafide ternyata menjadi fenomena baru dalam pemasaran lembaga pendidikan, hal ini penting mendapat respon manajemen sekolah. Berkualitas, disiplin namun tetap gaul cenderung pula menjadi idealisme remaja serta sekolah bonafide dengan infrastruktur yang lebih mendukung, ruangan ber AC, fasilitas teknologi yang memadai. Hal ini ternyata merupakan perilaku konsumen pendidikan, siswa relatif ingin suasana dinamis dalam lingkungan sekolahnya, para wali murid pun ingin anaknya tahu banyak tentang teknologi pendidikan mutakhir, sehingga sekolah lagi-lagi dituntut menawarkan inovasi dalam program-program apa saja yang akan ditawarkannya.²

Dalam dunia publikasi, menjaga hubungan adalah prinsip pokok yang harus dipegang. Hubungan yang dimaksud adalah proses yang dimulai dari menciptakan, memelihara, dan meningkatkan hubungan secara erat agar semakin memiliki nilai tinggi bagi pelanggan dan pihak – pihak berkepentingan. Semakin baik suatu hubungan, benefit akan datang dengan sendirinya. Disinilah urgensi membidik pasar, yaitu semua pelanggan potensial yang mempunyai kebutuhan dan keinginan khusus serta mampu dipenuhi dalam proses pertukaran untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut.

Menjalin hubungan baik yang saling menguntungkan dengan pelanggan adalah keniscayaan dalam marketing. Selain menarik pelanggan baru, marketing juga berfokus pada usaha untuk mempertahankan pelanggan sekarang dan menjalin hubungan jangka Panjang yang menguntungkan. Salah satu cara yang digunakan dalam menjalin hubungan baik adalah dengan menjaga komitmen.

² Rosady Ruslan, *Aspek-Aspek Hukum dan Etika dalam Aktivitas Public Relations Kehumasan*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1995), hal. 33.

Dalam hal ini, yang dimaksud dengan komitmen adalah keinginan untuk memelihara hubungan yang bernilai secara terus menerus. Hubungan yang bernilai berkaitan dengan keyakinan bahwa komitmen relasional terbentuk apabila hubungan yang ada sekarang dipertimbangkan sebagai hal yang penting.³

Peneliti melakukan Observasi pendahuluan di Madrasah Ibtidaiyah Al Azhary Ajibarang untuk mencari tahu bagaimana kepuasan orangtua siswa, salah satu wawancara saya dengan kepala Madrasah Ibtidaiyah Al Azhary Ajibarang yaitu ;

Upaya dalam mempertahankan kepercayaan orang tua kami anjurkan kepada seluruh wali murid untuk bergabung di grup *whatsapp* sebagai fasilitas pengawasan dan pengaduan orang tua, selain itu wali murid dari setiap kelasnya kita anjurkan untuk membuat grup kelas serta guru kelasnya dimasukan. Ada kumpulan atau pertemuan satu bulan sekali setiap wali murid perkelas beserta wali kelasnya guna untuk membahas perkembangan anaknya, adapun acara tahunan Madrasah yaitu *family day* acara yang melibatkan orang tua siswa, sudah banyak acara tahunan yang terlaksana yaitu *fashion show*, melukis dinding dengan keluarga dan lain – lain. Kemudian untuk program yang kita unggulkan yaitu satu-satunya madrasah yang menerapkan *full day school* di Ajibarang sehingga para orang tua yang memiliki jam kerja sampai sore tidak khawatir dengan anaknya, sekolah kita bisa sebagai pengganti pengasuh bayaran yang notabene lebih mahal. Dan basis madrasah kita ada tiga : Bahasa, Al-Qur'an atau tahfidz dan teknologi. Untuk Bahasa kita sudah kenalkan bahasa arab dan inggris disesuaikan dengan daya tangkap mereka, setiap Oktober dijadikan sebagai Bulan Bahasa, lalu untuk Tahfidznya kita targetkan kelas lima mampu menghafal juz 30 kegiatannya yaitu setiap pagi mulai pukul 07.00 – 08.15 mereka di ampuh oleh setiap wali kelas untuk membaca surat juz 30 secara Bersama – sama dilanjutkan dengan sholat Duha berjama'ah, kemudian untuk teknologinya sejak kelas 1 kita kenalkan komputer meski hanya dasar – dasarnya saja oleh guru yang memiliki kompetensi yang sesuai yaitu gelar sarjana komputer.⁴

³ Jamal Ma'mur Asmani, *Manajemen Efektif Marketing Sekolah*, (Yogyakarta: DIVA Press, 2015), hal. 57.

⁴ Wawancara bersama Ustadzah Muakhiroh selaku Kepala Madrasah pada 5 April 2018

Berdasarkan Wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Madrasah dalam mempertahankan kepercayaan orangtua memiliki beberapa program yang diunggulkan sebagai kegiatan yang menunjang akhlak maupun prestasi murid, serta pengawasan orangtua yang difasilitasi melalui grup *whatsapp* dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan mutu madrasah serta kepercayaan orangtua. Maka dari itu penulis mengajukan penelitian di Madrasah tersebut yang berjudul “Kepuasan Orang Tua Siswa Atas Layanan Pendidikan di MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas”.

B. Definisi Operasional

Untuk mempermudah gambaran yang jelas dan menghindari kesalahpahaman penafsiran terhadap judul skripsi, maka penulis mempertegas maksud-maksud dari istilah yang digunakan dalam judul tersebut sebagai berikut:

1. Kepuasan

Kepuasan berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen pada tingkat cukup.⁵

Menurut Kotler, kepuasan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya”.⁶ Sedangkan Tse dan Wilton dalam Lupiyoado kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah “respon pelanggan terhadap evaluasi

⁵ Handi, Irawan D, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Gramedia, 2002), hal. 61

⁶ Sudaryono, *Manajemen Pemasaran teori dan implementasi, . . .* hal. 65

ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.⁷

Maksud Kepuasan dalam judul skripsi ini yaitu tingkat perasaan orang tua siswa atas layanan Pendidikan di MI Modern Satu Atap Al Azhary Ajibarang.

2. Layanan Pendidikan

Layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.⁸ Pendidikan merupakan proses pemanusiaan manusia atau suatu proses yang harus dilakukan baik yang terlembaga maupun tidak terlembaga yang menyangkut fisik dan non fisik dan membutuhkan infrastruktur. Dengan demikian Layanan Pendidikan adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan yang mengutamakan pelayanan dalam prosesnya.

3. MI Modern Satu Atap Al – Azhary Ajibarang

MI Modern Al Azhary merupakan satu satunya sekolah jenjang dasar yang berbasis pada Al quran , bahasa dan teknologi informasi yang berada di wilayah Ajibarang Kabupaten Banyumas, Al Azhary sendiri merupakan lembaga pendidikan yang benaung pada Yayasan Aji Yumika dimana yayasan ini memiliki jenjang pendidikan mulai dari Jenjang Ibtidaiyah, Jenjang Tsanawiyah dan Jenjang Aliyah, Madrasah Ibtidaiyah ini sendiri mempunyai

⁷ Philip Kotler dan A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*, (Edisi pertama), (Jakarta: Salemba Empat. 2000), hal. 28.

⁸ Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, ed II, 2006), hal. 5

program kurikulum pembelajaran dari pukul 06.55 sampai 14.30 dalam proses pembelajaran tersebut telah memasukan beberapa Program kurikulum pembelajaran muatan lokal antara lain seperti, hafalan doa, tahfidzul quran, sholat berjamaah, baca tulis al quran, iqro dan untuk kurikulum umum kami juga menggunakan kurikulum yang di pakai oleh kementerian agama dan kementerian pendidikan oleh sebab itu MI Modern Satu Atap Al Azhary Ajibarang merupakan salah satu sekolah yang berbasis islam terpadu atau IT. Mungkin di kota kota besar sudah banyak sekolah yang menerapkan sistem seperti ini oleh karena itu banyak orang tua saat ini memilih untuk menyekolahkan anaknya di sekolah yang berbasis islam terpadu .

Para pendidik MI Modern Satu Atap Al Azhary Ajibarang semua telah lulus sarjana pendidikans sesuai dengan latar belakang jenis pelajaran yang di ajarkan , kemudian untuk guru agama untuk setiap angkatan kelas memiliki satu guru khusus dan guru mata pelajaran umum juga khusus jadi perbandingannya adalah 2 kelas untuk setiap angkatan misalnya kelas 1 maka guru mata pelajarannya ada 3 yaitu 2 guru mapel umum dan 1 guru agama , untuk guru mata pelajaran pendidikan jasmani dan olahraga hanya memiliki satu untuk semua rombel.

Sarana Prasarana yang ada di itu MI Modern Satu Atap Al Azhary Ajibarang antara lain yaitu, 1) Masjid sebagai sarana untuk menunjang proses belajar mengajar dan sarana ibadah, 2) Perpustakaan di pakai untuk sarana siswa mencari wawasan yang luas dengan buku buku buku yang lengkap baik

itu buku umum maupun buku pelajara, 3) Ruang kelas 11 kelas dan 4) Ruang Lab komputer.

Madrasah ini banyak sekali memiliki kegiatan ekstrakurikuler dan kegiatan perayaan hari besar dan kegiatan pembelajaran di luar sekolah seperti kunjungan ke tempat-tempat umum dan tempat-tempat bersejarah, adapun untuk jenis kegiatan ekstrakurikuler antara lain : Pramuka, Pildacil, Karate, Lukis, Seni Tari, MTQ, Voly dan Badminton

Pada tahun 2015 Madrasah ini telah melaksanakan akreditasi dengan hasil nilai Predikat "A" dengan nilai "90" , dengan hasil ini tentunya menjadi penting dalam pengelolaan proses pembelajaran dan pertanggung jawaban Madrasah dalam mengelola dunia pendidikan kepada pemerintah dalam hal ini yaitu Dinas Pendidikan Kaputen Banyumas dan Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, serta para orang tua wali murid dan masyarakat.

Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian di MI Modern Satu Atap Al – Azhary Ajibarang karena Madrasah ini merupakan satu – satunya Madrasah Ibtidaiyah yang menerapkan *full day school* di daerah Ajibarang dan sekitarnya sehingga memiliki peran penting dalam pengawasan muridnya, Program yang diunggulkan di MI Modern Satu Atap Al Azhary yaitu bidang bahasa, Al - Qur'an dan teknologi, siswa – siswi yang sekolah di MI Modern Satu Atap Al Azhary banyak yang berasal dari luar Ajibarang Seperti Sokaraja, Windunegara, Krajan dan daerah lainnya serta kegiatan tambahan dalam *full day school* di MI Modern ini yaitu program mengaji pada jam siang setelah KBM normal selesai. Dari program – program tersebut maka peneliti tertarik

untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana Madrasah dalam mempertahankan kepercayaan orang tua.

C. Rumusan Masalah

Dalam skripsi ini peneliti menggunakan rumusan masalah yakni, “Kepuasan Orang Tua Siswa Atas Layanan Pendidikan di MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas”.

Adapun turunan dari rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan di MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas ?
2. Bagaimana kepuasan orang tua siswa terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan di MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan di MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas.
- b. Untuk mengetahui kepuasan orang tua siswa terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan di MI Modern Satu Atap Al Azhary Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

- 1) Menambah hasanah pustaka bagi mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, khususnya jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
- 2) Manfaat bagi lembaga yakni kampus IAIN Purwokerto adalah dapat memberikan referensi bagi perpustakaan IAIN Purwokerto. Khususnya untuk mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam.
- 3) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan pendidikan terutama bagi ilmu administrasi pendidikan tentang manajemen sekolah khususnya kepuasan orang tua siswa melalui layanan pendidikan pada standar pendidik, standar prasarana dan pengelolaan, standar isi, proses dan penilaian serta standar tingkat pencapaian perkembangan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Sekolah

Dapat digunakan sebagai bahan rujukan mengenai pentingnya meningkatkan kepuasan orang tua siswa melalui kualitas layanan pendidikan.

2) Bagi Orang Tua

Dapat menjadi masukan untuk dijadikan sebagai pertimbangan dalam memilih lembaga SD/MI yang berkualitas bagi anak.

E. Kajian Pustaka

Sebelum membahas Upaya MI Modern Satu Atap AL-Azhary Ajibarang, terlebih dahulu peneliti juga membaca beberapa hasil penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Beberapa penelitian terkait yang dijadikan sebagai acuan penulis dalam penulisan skripsi ini yaitu:

Inggit Dyaning Wijayanti, Hasil penelitian di MIN Jejeran menunjukkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,90 (puas) dan harapan 4,60 (penting) dan rata-rata nilai gap -0,70 (kategori puas, karena gap sebesar < -1) dengan tingkat kesesuaian 84,71%. Dengan demikian, tingkat kepuasan pelanggan MIN Jejeran adalah memuaskan. Sedangkan hasil penelitian di MIN Tempel menunjukkan rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,65 (puas) dan harapan 4,64 (penting), dan rata-rata nilai gap 0,99 (kategori puas, karena gap sebesar < -1) dengan tingkat kesesuaian 78,55%. Dengan demikian tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan MIN Tempel adalah memuaskan. Atribut yang memiliki nilai gap terbesar di MIN Jejeran dan MIN Tempel diantaranya dimensi tangible yaitu atribut no. 11 tentang kebersihan kamar mandi. Pada dimensi reliability atribut no. 24 (-0,83) dan no. 16 (-1,26) tentang keterampilan petugas administrasi/TU dalam menangani urusan administrasi dan tentang ketepatan kehadiran guru. Sedangkan dimensi responsif pada atribut no. 31 (-,078) dan 35 (- 1,21) tentang kecepatan dan ketepatan petugas administrasi/ TU dalam menyelesaikan keluhan peserta didik dan kecepatan petugas UKS menangani keluhan peserta didik. Dimensi *assurance* nilai gap terdapat pada no. 39 (-0,73 dan -1,06) yaitu tentang kesulitan peserta didik dalam menerima akses informasi dan pengaduan terkait dengan

pelayanan sekolah. Sedangkan pada dimensi empathy yaitu no. 62 (-0,71) dan no. 53 (-1,01) yaitu tentang keramahan penjaga keamanan sekolah terhadap peserta didik dan petugas tanggung jawab UKS terhadap kenyamanan peserta didik.⁹

Sri Kadarwati, hasil penelitian skripsi analisis regresi linier berganda dari kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*, yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa pendidikan dasar di Surakarta adalah kualitas pelayanan pada dimensi *assurance* yaitu keramahan dan kemampuan yang dimiliki seluruh lini manajemen dalam melaksanakan tugasnya.

Dari hasil regresi variabel dummy diketahui bahwa kualitas pelayanan sekolah dasar terhadap pelanggan sekolah dasar lebih tinggi sekolah dasar berstatus negeri dibandingkan dengan kualitas pelayanan sekolah berstatus swasta. Hal ini dapat dibandingkan bahwa besaran kualitas pelayanan sekolah dasar negeri yang didapat dari hasil regresi tersebut menunjukkan besaran angka sebesar 15,112 satuan dan besaran kualitas pelayanan sekolah dasar swasta dari hasil regresi didapatkan besaran sebesar 14,1 satuan. Untuk itu perlu diambil langkahlangkah nyata terutama untuk sekolah dasar swasta agar mencontoh sekolah-sekolah negeri yang dianggap mempunyai skor terbaik.¹⁰

Harun Alrasid, hasil Penelitian di TK IT Al-Khairaat menunjukan bahwa: 1) kepuasan orang tua terhadap pendidik perolehan skor tertinggi pada

⁹ Inggit Dyaning Wijayanti, *Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2008 Di Madrasah Ibtidaiyah Se-Yogyakarta Tahun Ajaran 2015/2016*, (Tesis UIN Sunan Kali Jaga : tidak diterbitkan, 2016). hal. vii

¹⁰ Sri Kadarwati, *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pendidikan Sekolah Dasar Di Kota Surakarta*, (Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta: tidak diterbitkan, 2006). hal. v

aspek cara guru menyambut kedatangan anak dan mendampingi saat penjemputan, dan skor terendah pada aspek cara guru berkomunikasi dengan orang tua tentang perkembangan anak, masing-masing yaitu 3,44 dan 2,98. 2) kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan untuk perolehan skor tertinggi pada aspek cara sekolah melibatkan orang tua dalam program sekolah, skor terendah dicapai ada aspek kesesuaian penataan ruang kelas dengan kebutuhan anak. Masing-masing yaitu 3,13 dan 2,6. 3) kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian perolehan skor tertinggi pada aspek kesesuaian variasi kegiatan ekstrakurikuler dengan minat anak. Skor terendah pada aspek cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah, masing-masing yaitu 3,17 dan 2,77. 4) kepuasan orang tua terhadap tingkat pencapaian perkembangan perolehan skor tertinggi pada aspek penambahan kemampuan anak untuk beradaptasi dengan teman, membantu teman dan berbagi. Skor terendah pada aspek cara sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik anak, masing-masing yaitu 3,11 dan 2,9.¹¹

F. Sistematika Pembahasan

Garis besar penulisan skripsi ini terdiri atas lima bab dan setiap bab terdiri dari beberapa sub bab. Untuk lebih jelasnya, penulis akan memaparkan sebagai berikut;

Bagian awal skripsi terdiri dari halaman judul, pernyataan keaslian, pengesahan, nota dinas pembimbing, abstrak, pedoman transliterasi, kata pengantar dan daftar isi.

¹¹ Harun Alrasid, *Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga Paud Di Tk It Al-Khairaat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta* (Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta: tidak diterbitkan, 2015). hal. viii

Bab kesatu adalah bagian pendahuluan yang meliputi: latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua adalah landasan teori berisi tentang pokok bahasan mengenai Kepuasan Pelanggan.

Bab ketiga adalah metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab keempat adalah gambaran umum mengenai MI Modern Satu Atap Al Azhary Ajibarang,

Bab kelima adalah penutup. Pada bab ini terdiri dari kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini dan saran-saran yang ditujukan untuk pihak terkait serta kata penutup.

Kemudian di bagian akhir skripsi ini memuat daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.

IAIN PURWOKERTO

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kepuasan orangtua siswa dapat dilihat dari dimensi kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan dan sarana prasarana di MI Modern Satu Atap Al Azhary Ajibarang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut,

1. Upaya madrasah dalam mempertahankan kepercayaan orangtua dilakukan dengan beberapa program, program ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan siswa siswi madrasah sehingga orangtua merasa bangga dengan perkembangan anaknya, program tersebut berasal dari kurikulum lokal berupa program tahfidz, program Bahasa serta madrasah yang berbasis IT. Program Bahasa rutin dilakukan pada bulan oktober yang dijadikan sebagai bulan Bahasa, pada bulan Bahasa diadakan kegiatan pembelajaran Bahasa Arab, Inggris serta lomba Bahasa dalam bentuk puisi dan lain lain, lomba tersebut digelar antar kelas dengan bimbingan wali kelasnya masing - masing. Untuk program tahfidz, dilakukan setiap hari senin sampai sabtu pukul 07.00 – 08.05 WIB, pada rentan jam tersebut terdapat kegiatan membaca suratan pendek juz tiga puluh, ngaji qur'an dan iqro serta sholat Dhuha berjamaah. Program IT, madrasah menyediakan fasilitas komputer berjumlah 25 unit sebagai media pembelajaran dan praktik mata pelajaran Teknologi Informasi dan komunikasi, meski madrasah sudah menyediakan fasilitas tersebut murid diperbolehkan membawa laptop sendiri, pembelajaran ini diampuh oleh guru yang memiliki latar belakang lulusan sarjana komputer.

2. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap pendidik, berdasarkan akumulasi perolehan skor tertinggi diperoleh pada aspek perilaku guru dalam berinteraksi, adapun pada skor terendah terdapat pada aspek penampilan guru dari segi kebersihan dan kerapian dalam kegiatan belajar mengajar. Masing – masing yaitu 3,68 dan 3,41. kepuasan orang tua terhadap pendidik terdiri dari dua dimensi kepuasan yaitu dimensi kesigapan dengan indikator kepuasan orang tua terhadap kemampuan guru dalam membimbing anak, selanjutnya dimensi empati yang terbagi menjadi dua indikator yaitu kepuasan orang tua terhadap komunikasi yang dilakukan guru dan kepuasan orang tua terhadap guru dalam bersikap dan berperilaku pada anak. Cara Guru Berkomunikasi dengan Orang Tua tentang Perkembangan anak menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua merasa puas yaitu dengan akumulasi skor 3,54. Media grup *whatsapp* memberikan daya tanggap yang baik bagi orang tua terbukti dengan hasil presentase kepuasan orang tua sehingga media ini dapat dijadikan sebagai cara madrasah dalam mempertahankan kepercayaan orang tua
3. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap sarana, prasarana dan pengelolaan. Berdasarkan akumulasi perolehan skor (rating) tertinggi diperoleh pada aspek kondisi fisik Gedung sekolah, adapun skor terendah dicapai ada aspek kondisi perpustakaan madrasah. Masing-masing yaitu 3,80 dan 2,71 Dalam hal ini, mayoritas orang tua siswa atau responden puas dengan layanan sarana, prasarana, dan pengelolaan di MI Modern Satu Atap Al Azhary Ajibarang.
4. Pada aspek kepuasan orang tua terhadap standar isi, proses dan penilaian. Berdasarkan akumulasi perolehan skor (rating) tertinggi diperoleh pada aspek

cara madrasah melibatkan orang tua dalam program madrasah , adapun skor terendah dicapai pada aspek cara sekolah menampilkan dokumentasi kegiatan sekolah, masing-masing yaitu 3,48 dan 2,89. Dalam hal ini, mayoritas orang tua siswa atau responden merasa puas dengan layanan standar isi, proses dan penilaian di MI Modern Satu Atap Al Azhary Ajibarang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut,

1. Berdasarkan capaian skor pada aspek pendidik, ditemukan bahwa skor terendah terdapat pada aspek penampilan guru dari segi kebersihan dan kerapian dalam kegiatan belajar mengajar. Disisi lain skor tertinggi kepuasan orang tua ada pada aspek perilaku guru dalam berinteraksi, dapat dimaknai bahwa penampilan guru dari segi kebersihan dan kerapian perlu diperhatikan lagi meski akumulasi skornya terdapat pada kategori puas. Oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat meningkatkan pada aspek tersebut.
2. Berdasarkan capaian skor pada aspek sarana, prasarana dan pengelolaan dari segi kondisi perpustakaan madrasah memiliki skor paling rendah. Untuk memaksimalkan kondisi perpustakaan madrasah, madrasah perlu melakukan desain perpustakaan baik dari segi layout, warna cat dan interior ruangan yang lebih menggambarkan perpustakaan serta pelebaran ruang perpustakaan.
3. Berdasarkan capaian skor pada aspek standar isi, proses dan penilaian terutama cara madrasah menampilkan dokumentasi kegiatan madrasah karena memiliki rata-rata skor paling rendah. Pihak sekolah sebaiknya lebih rutin dan berkala memperbaharui mading dengan informasi tertulis ataupun tergambar yang

terbaru, agar orang tua senantiasa dengan mudah dapat mengakses informasi tentang kegiatan sekolah. Selain itu meski madrasah sudah memiliki web yang selalu diperbarui pihak madrasah perlu mensosialisaikan web madrasah agar orang tua tahu dan dapat mengakses situs tersebut sebagai media layanan informasi dan dokumentasi.

4. Berdasarkan capaian skor pada aspek tingkat pencapaian perkembangan kepuasan orang tua cukup merata pada masing-masing butir, khususnya pada butir cara sekolah memenuhi kebutuhan gizi, cara sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik murid. Dari ketiga butir tersebut dicapai dalam hal cara sekolah dalam memantau kesehatan pertumbuhan fisik murid, dalam hal ini sekolah meningkatkan komunikasi dengan orang tua dalam bentuk catatan (laporan) tertulis tentang pertumbuhan fisik anak misal; tinggi badan, berat badan, lingkar kepala dan lain-lain. Lebih jauh dari itu, sesungguhnya orang tualah yang lebih intens bersama dengan anak sehingga orang tuapun tidak boleh semata-mata mengandalkan sekolah dalam memantau pertumbuhan anak.

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung : ALFABETA.
- Alma, Buchari . 2005. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Alrasid, Harun. 2015. *Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga Paud Di Tk It Al-Khairaat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta*, Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta: tidak diterbitkan.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Aritonang, L. R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Asmani, Jamal Ma'mur. 2015. *Manajemen Efektif Marketing Sekolah*. Yogyakarta: DIVA Press.
- Azheri, Busyra. 2011. *Corporate Social Responsibility : dari Voluntary menjadi Mandotary*. Jakarta : PT Raja.
- Barnawi. 2017. *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (Teroi Dan Praktik)*. Yogyakarta : AR-RUZZ MEDIA.
- D, Handi Irawan. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia
- Daryanto. 2013. *Strategi dan Tahap Mengajar (bekal keterampilan dasar bagi Guru)*. Bandung: CV Yrama Widya.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2014. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Cetakan ke delapan Belas Edisi IV*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Managemen Kualitas*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodologi Research jilid III*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Handi & Irawan D. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan* . Jakarta: Gramedia.
- Hasan, Iqbal. 2011. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu – Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Imron, Ali. 1995. *Pembinaan Guru di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Jaya
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

- Kadarwati, Sri .2006.*Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pendidikan Sekolah Dasar Di Kota Surakarta*, (Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta: tidak diterbitkan.
- Karsono.2006. *Pemikiran-Pemikiran dalam Pembangunan Kesejahteraan Sosial*.Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.
- Karsono.2008.*Pemikiran-pemikiran dalam Pembangunan Kesejahteraan Sosial*.Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.
- Kotler, Philip. 1999. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Vol 2, Edisi Ketujuh, Terjemahan.Jakarta : Lembaga Penerbit FE-UI.
- Lupiyadi, Rambat dan A. Hamdani.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*.Jakarta : Salemba Empat, ed II.
- Mahmud, Marzuki.2012 . *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Masyhudi, M. Sulthon.2005.*Manajemen Pondok Pesantren*.Jakarta: Diva Pustaka.
- Minarti, Sri. 2012. *Manajemen Sekolah*. Jogjakarta : AR-RUZ MEDIA.
- Mulyasa, E. 2002. *Manajemen Berbasis Sekolah*.Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M.N.2004. *Manajemen Jasa Terpadu*.Bogor : Ghalia Indonesi.
- Nurgiyantoro, Burhan Gunawan, dan Marzuki.2004. *Statistik Terapan : Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial. Cetakan Ketiga (Revisi)*.Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.
- Qamar, Mujamil.2007. *Manajemen Pendidikan Islam*. Bandung: Erlangga.
- Ruslan, Rosady .1995. *Aspek-Aspek Hukum dan Etika dalam Aktivitas Public Relations Kehumasan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Somad, Rismi & Donni Juni Priansa.2014. *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung:ALFABETA.
- Sudaryono.2016.*Manajemen Pemasaran teori dan implementasi*. Tangerang : CV Andi Offset.
- Sudjana.2004. *Manajemen Program Pendidikan*.Bandung: Falah Production..
- Sadiyah, Dewi. 2015 *Metode Penelitian Dakwah Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono.2012.*Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & D*.Bandung: Alfabeta.

- Sunarto.2006.*Pengantar Manajemen*. Bandung : CV Alfabeta.
- Supriyanto, Achmad.1999. *Totalily Management (TQM) di Bidang Pendidikan*. Malang : Univ. Malang.
- Sutisno, Oteng.1983. *Administrasi Pendidikan Dasar Teoritis untuk Praktek Professional*.Bandung :Angkasa.
- Sutojo, Siswanto.1988. *Kerangka Dasar Manjemen Pemasaran*. Jakarta : PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Syafruddin.2005.*Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*.Jakarta: PT. Ciputat Press.
- Tim dosen administrasi Universitas Pendidikan Indonesia. 2011. *Manajemen Pendidikan*. Bandung:ALFABETA.
- Tjiptono , F. dan Diana.2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*.Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy . 2000.*Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy.2008. *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*.Yogyakarta : ANDI Yogyakarta.
- Wijaya, Tony.2011. *Manajemen Kualitas Jasa*.Jakarta:PT Indeks.
- Wijayanti, Inggit Dyaning . 2016 .*Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di Madrasah Ibtidaiyah Se-Yogyakarta Tahun Ajaran 2015/2016*.Tesis UIN Sunan Kali Jaga : tidak diterbitkan.
- Winarsunu, Tulus.2006. *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Malang: UMM Press.
- Yamit, Zalian . 2005.*Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*.Yogyakarta: FE UII Yogyakarta.