

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN KEPALA MADRASAH
PADA PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN ORANG TUA DAN SISWA DI MI MA'ARIF 2
MALANGBONG GARUT**

TESIS

Oleh:

**Ujang Badrudin
017.11.04.2419**



**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT PESANTREN KH. ABDUL CHALIM
MOJOKERTO**

2020

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN KEPALA
MADRASAH PADA PELAYANAN PENDIDIKAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DAN
SISWA DI MI MA'ARIF 2 MALANGBONG GARUT**

Tesis

Diajukan kepada:

Program Pascasarjana Institut Pesantren KH. Abdul Chalim

Untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi magister dan mendapat gelar
(M.Pd.) pada Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

Ujang Badrudin

017.11.04.2419

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT PESANTREN KH. ABDUL CHALIM
MOJOKERTO
2020**

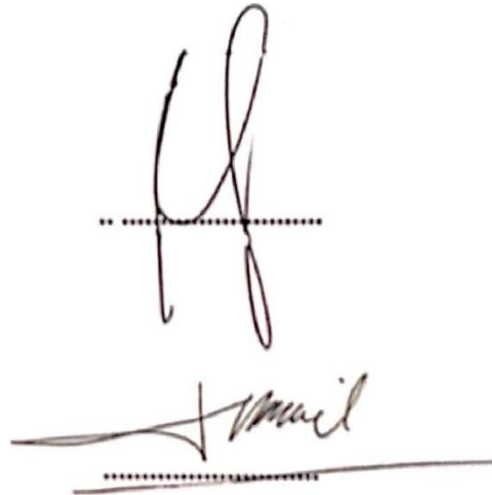
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Ujang Badrudin
NIRM : 017.11.04.2419
Prodi : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Judul : PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN KEPALA
MADRASAH PADA PELAYANAN PENDIDIKAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DAN
SISWA DI MI MA'ARIF 2 MALANGBONG GARUT

Tesis mahasiswa dengan judul diatas telah dikoreksi dan disetujui Oleh pembimbing, serta layak dipertanggungjawabkan di hadapan dewan penguji dalam ujian Tesis,

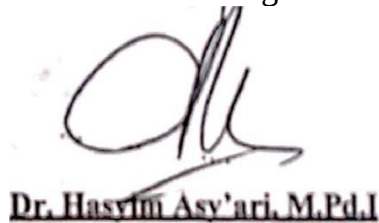
Mojokerto 19 Maret 2020

Dr. Rudolf Chrysoeknanto, S.Ni.Si
NIY.2017.01.094



Dr. Abdul Ghofur Ismail, SE. MM

Mengetahui,
Ketun Program Studi



Dr. Hasyim Asy'ari, M.Pd.I

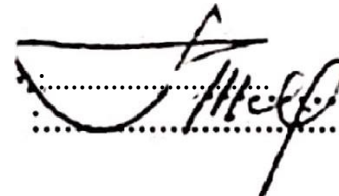
Nil'. 2015.01.037

PENGESAHAN PENGUJI

Nama : Ujang Badrudin
NIRM : 017.11.04.2419
Prodi : Magister Manajemen Pendidikan Islam
Judul : PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN KEPALA
MADRASAH PADA PELAYANAN PENDIDIKAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DAN
SISWA DI MI MA'ARIF 2 MALANGBONG GARUT

Tesis ini telah diuji dan disetujui dalam Sidang Tesis dihadapan penguji dan pembimbing pada hari Sabtu tanggal 14 Maret 2020, serta layak untuk cetak dan dipublikasikan.

Dr. Abu Darim, M.Pd. M.Si Penguji Utama
NIY.



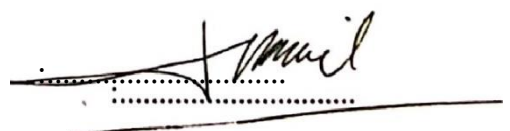
Dr. Masyhadi, M.Ag Penguji kedua
NIY.



Dr. Rudolf Chrysoekamto., M.Si Pembimbing 1
NIY. 2017.01.094



Dr. Abdul Ghofar Ismail., SE. MM Pembimbing 2
NIY.



Direktur Pascasarjana


Direktur Pascasarjana

Dr. H. M. Afif Zamroni, Ec., M.Pd.
NIY. 2015.01.008

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama .. Ujang Badrudin 017.11.04.2419
.
.
Prodi .. Magister Manajemen Pendidikan Islam
Judul .. PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN KEPALA
MADRASAH PADA PELAYANAN PENDIDIKAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA DAN
SISWA DI MI MA'ARIF 2 MALANGBONG GARUT

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka akan dibebankan kepada diri saya pribadi dan tidak ada sangkutannya dengan lembaga serta tesis dan gelar yang diperoleh akan dibatalkan

permasalahan hukum tersebut.

Mojokerto, 19 Maret 2020

Peneliti,



Ujang Badrudin
017.11.04.2419

MOTO

“Ulah Leumpang dina hayang, Ulah cicing dina embung. Tapi kudu leumpang dina kudu, kudu euruen dina ulah”

artinya

“Jangan Berjalan pada keinginan, jangan diam pada ketidak inginan. Tapi berjalanlah dalam keharusan dan berhenti karena larangan”

(Kh. Khoer Affandi)

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia”

(Nelson Mandela)

“Jiwa anak muda dipenuhi rasa keingin tahuan, dia menyelam lebih dalam untuk mengetahui jawaban. Tapi ingat saat anda tenggelam tidak ada yang dapat menolong jangan biarkan diri anda menyesal kemudian”

(Ujang Badrudin)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur tercurah pada-Mu ya Rabb. Karena rahmat, hidayah dan inayah-Mu peneliti dapat mencurahkan inspirasi dalam skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi akhir zaman, Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi wa Sallam yang akan senantiasa kita nantikan safaatnya di yaumul qiyamah.

Dalam menyelesaikan Tesis peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik moril, materiil dan spiritual. Baik dalam bentuk bimbingan, arahan dan data-data yang berguna dalam penelitian Tesis ini. Tanpa bantuan mereka skripsi ini tidak dapat terselesaikan.

Peneliti persembahkan kepada:

1. Yang sangat saya sayangi seumur hidup saya, kedua orang tua saya Bapak Herman dan ibu Mamah, semoga selalu sehat dan di lindungi oleh Allah S.W.T. Terima kasih untuk semuanya.
2. Kakak tercinta Mimi Sumiati dan Adik kandung tercinta Ahmad Sobari, dan yang telah membantu secara materil maupun moril dalam memberikan dukungan selama pendidikan disini.
3. Seluruh Pengurus Panti Asuhan Tarbiyatul Aitam Kebondalem, Mojosari Mojokerto Jawa timur yang telah memberikan kesempatan dan masa bakti untuk saya berkhidmat disini serta segala Fasilitas yang dikasih saya haturkan jazakumullahu khairon katsiro.
4. Teman mahasiswa pascasarjana khususnya manajemen pendidikan islam angkatan 2017 yang selalu bersama dalam memberi semangat dalam memasukkan judul hingga selesainya perkuliahan dan penyelesaian tesis ini.
5. Teman seangkatan pergunu tahun 2017 yang selalu memberikan dorongan dan tantangan untuk selalu berkompetisi kearah kemajuan.
6. Adik-adik satu pergunu dari Jawa Barat yang tergabung dalam KOMPAS (Komunitas Mahasiswa Pasundan) yang telah memberikan dukungan secara moril dalam penyelesaian penelitian ini.
7. Teman sekamar yang telah memberikan dukungan dan selalu memotivasi

8. dalam menyelesaikan penelitian ini Teristimewa orang terkasih dan sahabat yang tak dapat disebut satu persatu namanya dalam memberikan dukungan secara moril dalam menyelesaikan penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT, Tuhan semesta alam, Tuhan yang menciptakan dan Tuhan pula yang Maha Pemberi rezki, Tuhan yang menghidupkan dan yang mematikan. Ucapan syukur yang tiada henti atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis ini. Shalawat dan salam tak lupa pula peneliti haturkan kepada junjungan Nabiyyullah Muhammad SAW dan para sahabatnya. Berkat perjuangan beliau kita dapat menikmati manisnya iman dan islam sampai sekarang.

Selama dalam proses penelitian dan penyusunan Tesis ini hingga selesai peneliti banyak mendapatkan bantuan, dorongan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Peneliti menyadari dalam penyusunan Tesis ini masih banyak terdapat kesalahan, akan tetapi berkat dukungan dari berbagai pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikannya. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya, terutama kepada:

1. Prof. Dr. KH. Asep Saifudin Chalim, MA selaku Pembina Institut Pesantren KH. Abdul Chalim Mojokerto;
2. Dr. Mauhibur Rokhman, Lc., MIRKH selaku Rektor Institut Pesantren KH. Abdul Chalim Mojokerto;
3. Dr. H. M. Afif Zamroni, Lc., M.E.I selaku Direktur Pascasarjana Institut Pesantren KH. Abdul Chalim Mojokerto;
4. Bapak Dr. Rudolf Chrysoekamto, M.Si selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan banyak ilmu dan motivasi untuk peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Dr. Abdul Ghofar Ismail, SE, MM selaku dosen pembimbing kedua peneliti yang membimbing tanpa henti dan memberikan motivasi dan ilmu yang sangat berguna dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Segenap staf akademik pascasarjana, terkhusus pak Qoyyum, yang telah membantu secara administrasi dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Segenap staf perpustakaan Institut Pesantren K.H Abdul Chalim Mojokerto, yang telah memberikan dan kesempatan yang seluas-luasnya dengan pelayanan yang ramah membantu penulis dalam menyediakan literatur

8. penulisan tesis ini.
9. Kepada Bapak Ketua dan wakil ketua Pergunu Jawa Barat, Kepada Bapak Pergunu kabupaten Garut Bpk Muchlis, S.Ag, M.Pd.I
10. Kepala sekolah MI Ma'arif 2 Malangbong Garut, dan semua guru serta siswa yang membantu penulis dalam memberikan dan mengakses data-data yang diperlukan dalam kegiatan penelitian ini.

Demikian ucapan terima kasih ini saya sampaikan kepada yang telah

Mojokerto, 14 Maret 2020

Peneliti,

Ujang Badrudin

017.11.04.2419

BIODATA PENULIS

A. BIODATA PRIBADI

NAMA : Ujang Badrudin

TTL : Garut, 01

Agustus 1992

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pekerjaan : Tenaga

Pendidik

Email :
dru.badrudin@gmail

.com

No HP : 085213852947



B. RIWAYAT

PENDIDIKAN MI

Annur II 1999-2005

SMP Plus Al-Ilyas Malangbong

2005-2008 SMA Negeri 9 Garut

2008-2011

S1 Pendidikan Agama Islam (STAI AL-MUSDARIYAH KOTA CIMAHI)
2012-2016

C. RIWAYAT ORGANISASI

Penyiar Radio 2009-2011

Pergunu Garut 2014-2020

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman sampul	i
Halaman Judul	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
Pengesahan Penguji	iv
Pernyataan Keaslian Penelitian.....	v
Moto.....	vi
Persembahan	vii
Kata Pengantar	ix
Biodata Penulis	xi
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xvii
Daftar Gambar	xviii
Abstrak.....	xix

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Penelitian Terdahulu	9

BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kerangka berpikir.....	24
B. Deskripsi teori	26
1. Konsep kepemimpinan.....	26
2. Gaya Kepemimpinan	31
3. Gaya kepemimpinan dalam perspektif Islam.....	36
4. Kualitas Mutu Pendidikan.....	41
5. Kualitas layanan pendidikan	55
6. Kepuasan orang tua dan siswa	59
C. Hipotesis.....	71

BAB III METODE PENELITIAN

A. Model penelitian.....	73
B. Tempat dan waktu penelitian	76
C. Operasional Variabel.....	77
D. Populasi dan Sampel	77
E. Teknik pengumpulan ata	80
F. Indikator Instrumen.....	84
G. Structural Equation Modeling (SEM)	86

a. Pengertian SEM	86
b. Variabel-variabel dalam SEM.....	88
c. Tahapan dalam SEM	96
H. Uji Validitas dan reabilitas instrumen.....	107
a. Validitas instrumen	107
b. Reabilitas instrumen.....	108
c. Univariate Normal.....	110
d. Validity dan Reability	110
e. Matrix.....	110
f. Regression weight.....	110
g. Squared multiple correlation.....	111
I. Sistematika Pembahasan.....	111

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	112
B. Karakteristik demografi responden.....	117
C. Uji Validitas dan Reabilitas.....	117
D. Reabilitas Instrumen.....	129
E. Multi Variate Normal	130
a. Pengujian Normalitas ratio.....	130
b. Normalitas univariate uji mardia	134
c. Evaluasi indeks kriteria goodness of fit	139
F. Regression weight.....	141
G. Square multiple correlation	147

H. Pengujian Pengaruh langsung	150
I. Pengujian pengaruh tidak langsung	152
J. Analisis pengaruh langsung dan tidak langsung	154

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	159
B. Kritik	163
C. Saran	164

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Table	Halaman
1.1 Perbandingan penelitian terdahulu.....	11
3.1 Table Populasi.....	80
3.2 Sekala penelitian pengukuran penilaian terhadap kepala sekolah	83
3.3 Sekala penelitian pengukuran penilaian terhadap tingkat kepuasan orang tua dan siswa	83
3.4 Teknik pengumpulan data.....	85
3.5 Teknik pengumpulan data.....	86
3.6 Indikator penelitian kepuasan siswa	87
3.8 Indikator penelitian kepuasan orang tua	88
3.8 Ukuran kecocokan Absolute	105
3.9 Ukuran kecocokan incremental	107
3.10 Uukuran kecocokan parsimonius.....	108
4.1 Variable Laten dan Indikator	125
4.2 Rangkuman hasil validitas butir soal SEM tentang gaya kepemimpinan.....	127
4.3 Rangkuman hasil validitas butir soal SEM tentang budaya lingkungan	129
4.4 Rangkuman hasil validitas butir soal SEM tentang layanan pendidikan.....	131
4.5 Nilai Croanbach Alpha Reability.....	133
4.7 Critical Ratio skewness value	135
4.8 variate Normality	137
4.9 Goodness of fit Absolute Fit Measures.....	142
4.9 Latent Variables	144
4.10 Defined Parameters dan Mediation effect	156
4.11 Pengaruh Langsung.....	159
4.12 Pengaruh tidak langsung.....	160
4.13 Pengaruh Total	161

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan.....	26
3.1 Variable Intervening	76
3.2 Simbol Variable Laten	90
3.3 Simbol Variable Teramati.....	91
3.4 Model reflektik dan Formatif.....	92
3.5 Gambar formatif	96
3.6 contoh diagram jalur dan notasi SEM.....	99
3.7 Gambar Model structural	101
4.1 Diagram Jalur.....	122
4.2 Gambar Flot	153
4.3 Pie Gaya Kepemimpinan	162
4.4 Pie atribut Layanan Pendidikan	163

Abstrak

UjangBadrudin, 2020 **Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Madrasah pada pelayanan pendidikan sekolah Terhadap tingkat kepuasan orang tua dan siswa di MI Ma'arif 2 Malangbong Garut.**, Tesis Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Institut Pesantren KH. Abdul Chalim, Pembimbing 1. Dr. Rudolf Chrysoekamto, M.Pd, M.Si, 2 Dr. Abdul Ghofar Ismail, SE, MM.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan Kepala Madrasah, pelayanan pendidikan serta kepuasan orang tua dan siswa

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis: 1) pengaruh gaya kepemimpinan kepala madrasah MI Ma'arif 2 Malangbong, 2) layanan pendidikan di sekolah MI Ma'arif 2 Malangbong, 3) tingkat kepuasan orang tua dan siswa di MI ma'arif 2 Malangbong, 4) gaya kepemimpinan seperti apa yang dimiliki oleh kepala sekolah MI Ma'arif 2 Malangbong 5) layanan pendidikan seperti apa yang membuat orang tua dan siswa merasa puas menyekolahkan anaknya di MI Ma'arif 2 Malangbong, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasi.

Data dikumpulkan melalui angket. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh guru, orang tua dan siswa serta kepala sekolah di Mi ma'arif 2 Malangbong dengan sampel 70 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Gaya kepemimpinan kepala sekolah di MI Ma'arif 2 Malangbong memiliki gaya kepemimpinan DEMOKRATIS serta mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan orang tua dan siswa. dengan nilai lebih dari p-value 0,5 yaitu 0,518. 2) Tingkat kepuasan orang tua dipengaruhi oleh Trust (kepercayaan) tingkat kepercayaan orang tua juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan orang tua memiliki nilai $<0,5$ yaitu 0,562 maka trust secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan orang tua. 3) Tingkat kepuasan siswa dipengaruhi oleh Trust (kepercayaan) dengan nilai lebih dari p-value $<0,5$ yaitu 0,562 maka trust secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan orang tua. 4) Dari kelima Atribut seperti : reliability, responsiveness, assurance, Empathy, dan tangible. Maka Empathy secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan orang tua dan siswa di MI Ma'arif 2 Malangbong. dengan perolehan nilai tertinggi sebesar 39,9% dibanding atribut kepuasan pelanggan lainnya. Maka dari itu atribut yang membuat orang tua dan siswa puas adalah atribut EMPATHY

Abstrac

UjangBadrudin, 2020 **The Influence of Principal Leadership Style on school education services on the level of satisfaction of parents and students at MI Ma'arif 2 Malangbong Garut.**, Thesis of Islamic Education Management Study Program Tarbiyah Faculty, Islamic Boarding School KH. Abdul Chalim, Advisor 1. Dr. Rudolf Chrysoekamto, M.Pd, M.Sc, 2 Dr. Abdul Ghofar Ismail, SE, MM.

Keywords: Principal Leadership Style, educational services and satisfaction of parents and students

The purpose of this study is to describe and analyze: 1) the influence of the leadership style of the MI Ma'arif 2 Malangbong school principal, 2) the educational services at the MI Ma'arif 2 Malangbong school, 3) the level of satisfaction of parents and students at MI ma'arif 2 Malangbong, 4) what kind of leadership style is owned by MI Ma'arif 2 school principal Malangbong 5) what kind of educational services make parents and students feel satisfied sending their children to MI Ma'arif 2 Malangbong, this study uses a quantitative approach to the type correlation research.

Data collected through a questionnaire. The population used in this study were all teachers, parents and students as well as school principals in Mi Ma'arif 2 Malangbong with a sample of 70 people. The results showed that 1) The leadership style of principals in MI Ma'arif 2 Malangbong had a DEMOCRATIC leadership style and has an influence on the level of satisfaction of parents and students. the value of the value is more than p-value of 0.5 that is 0.518. 2) The level of parental satisfaction is influenced by Trust (trust) the level of parental trust also affects the level of parental satisfaction has a value <0.5 that is 0.562 then trust significantly influences the level of parental satisfaction. 3) The level of student satisfaction is influenced by the Trust (trust) with a value of more than p-value <0.5 that is 0.562, the trust significantly affects the level of satisfaction of parents. 4) 4. Of the five attributes such as: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. So Empathy significantly influences the level of satisfaction of parents and students in MI Ma'arif 2 Malangbong. With the highest value of 39.9% compared to other customer satisfaction attributes. Therefore the attribute that makes parents and students is EMPATHY