

**KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN ISLAM DALAM
MENCAPAI KEPUASAN PELANGGAN/ PESERTA DIDIK
(Studi Kasus di Yayasan Surban MTs Pacet Mojokerto)**

Tesis

Oleh:

Novira Arafah
017.11.04.2456

Dosen Pembimbing I
Dr. H. Zakariyah, M.Pd I
NIP. 196802112003121002

Dosen Pembimbing II
Dr. Rodolf Chrysoekamto, M.Si
NIY. 2017.01.094



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

ABSTRAK



Arifah, Novira. 2020, Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan/Peserta Didik Tesis Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Institut Pesantren KH. Abdul Chalim, Pembimbing: 1. Dr.H. Zakariyah, M.Pd.I, 2. Dr. Rudolf Chrysoekamto, M.Si.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Pendidikan Islam dan Kepuasan Peserta didik

Kualitas pelayanan merupakan bagian dari lembaga pendidikan baik berbasis umum maupun keislaman. Hal ini menimbulkan *effect* yang bentuknya dinyatakan dengan kepuasan peserta didik pada lembaga pendidikan. Hal ini terjadi di Yayasan Surban MTs Pacet Mojokerto yang mana lembaga pendidikan membutuhkan perhatian maksimal dalam upaya memberikan kepuasan sesuai dengan harapan pada kenyataan yang diinginkan peserta didik selaku pelanggan pendidikan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana kualitas pelayanan pendidikan di Yayasan Surban MTs Pacet Mojokerto? 2) Bagaimana kepuasan pelanggan/peserta didik pendidikan di Yayasan Surban MTs Pacet Mojokerto, dan 3) Apa faktor pendukung kepuasan pelanggan/peserta didik di Yayasan Surban MTs Pacet Mojokerto. Sedangkan tujuan dari penelitian ialah untuk menjelaskan dan menganalisis kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan/ peserta didik, dan faktor pendukung kepuasan pelanggan/peserta didik di Yayasan Surban MTs Pacet Mojokerto. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi kasus (*case study*). Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Kualitas pelayanan pendidikan islam di Yayasan Surban MTs Pacet sudah baik, walaupun belum secara keseluruhan. Artinya masih ada yang harus dibenahi untuk mencapai kualitas yang semakin baik dari masa ke masa. Hal ini ditunjukkan dengan peran aktif dari seluruh elemen pendidikan yang melalui kerjasama dan perbaikan yang berkelanjutan, (2) Kepuasan pelanggan pendidikan/peserta didik di Yayasan Surban MTs Pacet sudah terpenuhi, ditandai dengan hasil akhir yang mencadi acuan, peningkatan hafalan dan ketersediaan mengikuti jam pelajaran tambahan. Walau masih ada beberapa diantaranya yang menyatakan masih belum merasa cukup baik dari sarana fisik maupun non fisik yang ada di lembaga, (3) Faktor yang paling mendukung kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan pelanggan/peserta didik di Yayasan Surban MTs Pacet ialah komunikasi yang terjalin baik antara pihak madrasah dan orang tua baik secara langsung ataupun tidak, seperti melalui *social media*, serta support dari berbagai pihak yang tak terkecuali motivasi yang konsisten dari dalam diri.