**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Pada era sekarang ini banyakmasyarakat yang menyadari akanpentingnya pendidikan. Maka dari itusemakin banyak masyarakat yangmembutuhkan peran jasa pendidikanuntuk meningkatkan kualitaspendidikannya. Pendidikan sebagaikomoditas ekonomi merupakan produkjasa yang bisa dipasarkan denganstrategi pemasaran jasa yang baik.Seiring pertumbuhan ekonomi yangsemakin pesat mengakibatkanpermasalahan persaingan sekolah yangsemakin ketat pula. Dengan banyaknya lembaga pendidikan yang bermunculan membuat persaingan antar lembaga pendidikan semakin kompetitif.

Hal ini juga yang menuntut orang tua semakin selektif dalam memilih lembaga pendidikan sebagai tempat untuk anaknya menimba ilmu. Masyarakat mengharapkan lembaga pendidikan yang berkualitas. Keberhasilan sekolah sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Konsumen pendidikan akan merasa puas jika lembaga pendidikan selaku penyedia layanan memberikan layanan yang sebanding bahkan melebihi harapan mereka.

Untuk itu, sekolah dituntut untuk bekerja keras dalam mempertahankan kepuasan pelanggannya, karena hal itulah upaya menjaga kepuasan pelanggan khususnya siswa merupakan hal yang penting yang harus selalu dilakukan oleh setiap sekolah sebagai pihak penyedia jasa atau layanan.[[1]](#footnote-2) Salah satu strategi agar sekolah mampu mempertahankan eksistensinya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman dkk. dalam David Wijaya, terdapat 5 dimensi SERVQUAL atau dikenal dengan istilah RATER. RATER ini dapat diterapkan dalam dunia pendidikan dan terdiri atas 5 dimensi yaitu *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Empati), dan *Responsivenes* (Daya Tanggap).[[2]](#footnote-3)

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan. Adapun dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Dudung Juhana dan Ali Mulyawan tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK MARDIRA Indonesia Bandung” dan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan (bukti fisik, empati, keandalan, daya tahan dan kepastian) berpengaruh secara simultan sebesar 59.4%. Total Pengaruh dari variabel bukti fisik 7,5%, empati 3,5% , keandalan 10,2%, daya tahan 22,7% dan kepastian 15,5%.[[3]](#footnote-4)

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, diperlukan sikap dan perilaku yang ramah, sopan dan santun. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini tampak dalam al-Qur’an surat Al-imran: 159.



*Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.[[4]](#footnote-5)*

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa setiap manusia dianjurkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada di sampingnya. Apalagi dalam memberikan layanan kepada pelanggan dengan banyaknya pilihan lainnya, bila pelaku jasa tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah-lembutannya maka pelanggan akan berpidah ke tempat lain. Namun, jika pelanggan sudah merasa nyaman dan percaya maka ia akan loyal kepada lembaga tersebut.

Selain itu, kepuasan siswa tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh peran seorang guru. Reformasi pendidikan dalam bentuk apapun yang dilakukan, seperti pembaharuan kurikulum, penyediaan sarana prasarana dan penerapan metode mengajar yang kreatif tanpa adanya peran guru yang berkualitas, maka peningkatan mutu pendidikan tidak akan maksimal. Dalam sebuah hasil penelitian menyimpulkan bahwa guru merupakan faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan pendidikan dinilai dari prestasi peserta didik. 36% prestasi belajar peserta didik dipengaruhi oleh kualitas guru, faktor lainnya adalah manajemen (23%), waktu belajar (22%), dan sarana fisik (19%). Tetapi faktanya, kualitas sebagian guru di Indonesia sebagai pendidik dan pengajar masih dipertanyakan oleh masyarakat.[[5]](#footnote-6)

Kompetensi guru memiliki peran besar dalam keberhasilan kegiatan belajar mengajar, guru yang tidak hanyamemiliki kemampuan akademik, tetapi jugamemiliki kemampuan bersosialisasi. Guru pada dasarnya memiliki empatkompetensi yaitu kompetensi pedagogik,kompetensi profesional, kompetensi personal, dankompetensi sosial. Oleh karena itu, perlu pelayanan pendidikan yang baik untuk mencapai kepuasan siswa, sehingga dibutuhkan pengajar yang berkompeten di dalamnya. Untuk itu, siswa-siswa harus dibekali kompetensi kognitif, kompetensi afektif dan kompetensi psikomotorik sesuai dengan Permendikbud No. 54 Tahun 2013 tentang Standar Kompetensi Lulusan Pendidikan Dasar dan Menengah.

Konsep Islam menyatakan, guru profesional bukan hanya ahli, bisa, disiplin dan akuntabel saja, tetapi juga harus didasari bahwa guru dalam tugasnya sebagai ibadah kepada Allah, sebagai perintahnya. Karena itu dalam melaksanakan profesinya guru dilandasi dengan keimanan, ketakwaan dan keikhlasan kepada Allah. Disamping menjadi suri teladan, guru terlebih dahulu harus berakhlakul karimah agar menjadi contoh muridnya dalam sifat, sikap, serta perilakunya.[[6]](#footnote-7) Dalam surat al-An’am ayat 135 dinyatakan:



Artinya: *“Katakanlah: “Hai kaumku, berbuatlah sepenuh kemampuanmu, sesungguhnya Akupun berbuat (pula). Kelak kamu akan mengetahui, siapakah (diantara kita) yang akan memperoleh hasil yang baik dari dunia ini, sesungguhnya orang-orang yang zalim itu tidak akan mendapatkan keberuntungan.”[[7]](#footnote-8)*

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan siswa diantaranya fasilitas sekolah, kompetensi guru, dan fasilitas tambahan seperti ekstrakulikuler. Hal ini sejalan dengan pendapat Wilkins dan Balakrishnan dalam buku David Wijaya yang menyatakan bahwa “kepuasan siswa tidak ditentukan semata-mata oleh pengajaran siswa dan pengalaman belajar, melainkan juga ditentukan dengan pengalaman mereka secara keseluruhan sebagai pelanggan dari sekolah tersebut”.[[8]](#footnote-9) Pihak sekolah diharapkan dapat memenuhi atau melebihi harapan siswa tentang kualitas pelayanan dan kualitas guru yang ada di sekolah, sehingga siswa akan merasa puas dengan jasa pendidikan yang diberikan pihak sekolah.

Kepuasan siswa seharusnya menjadi prioritas utama bagi sekolah, supaya sekolah tersebut menjadi sekolah yang diminati banyak calon siswa baru. Banyaknya siswa yang mendaftar akan menjadikan persaingan pada saat *input* menjadi ketat dan siswa yang masuk merupakan siswa pilihan. Dengan demikian, hal yang *urgent* untuk dipahami oleh lembaga pendidikan adalah bagaimana mengelola layanan terbaik yang ditunjang dengan guru yang kompeten di bidangnya.

MAN I Musi Banyuasin merupakan salah satu lembaga pendidikan yang turut bersaing secara kompetitif dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan agar dapat mencapai kepuasan siswa secara maksimal. MAN I Musi Banyuasin merupakan salah satu dari 75 sekolah menengah atas di Kabupaten Musi Banyuasin yang telah memiliki peringkat akreditasi A, mempunyai dua jurusan yaitu jurusan Matematika Ilmu Alam (MIA) dan Ilmu-ilmu Sosial (IIS), dan dengan kegiatan pembelajaran yang telah menerapkan kebijakan kurikulum 2013. Menurut Kepala Sekolah MAN 1 Musi Banyuasin yaitu Ibu Ruslaini, M.Pd. menyatakan:

Layanan pendidikan yang diberikan di MAN ini secara keseluruhan sudah sangat baik dari fasilitas dan sarana prasarana yang ada, mulai dari jumlah ruang belajar, perpustakaan, laboraturium, lapangan olahraga, kantin, serta layanan keamanan dengan adanya pos satpam. Selain itu juga terdapat program layanan pendidikan yang ditawarkan baik akademik maupun non akademik.[[9]](#footnote-10)

Adapun layanan yang ada di MAN I ini seperti: program pengembangan minat dan bakat siswa dari Sarofal Anam, al-barzanzi/marhaban, Tilawatil qur’an, Rohis, baca tulis al-qur’an, serta seni Islami (Rebana dan Nasid). Kegiatan yang ditawarkan bukan hanya kegiatan Islami saja, tapi juga kegiatan lainnya seperti: pramuka, paskibra, mading siswa, band, KIR, pencak silat, bulu tangkis, dan basket. Lebih lanjut beliau menjelaskan bahwa terdapat program layanan pendidikan yang menjadi unggulan di sekolah ini yaitu: program beasiswa santri jadi dokter dengan beasiswa penuh, kerja sama antara PEMDA Musi Banyuasin dengan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dan tesnya pun dilaksanakan di MAN I Musi Banyuasin, serta yang baru diluncurkan adalah program Rumah Tahfidz yang diberi nama rumah tahfidz Al Firdaus diresmikan oleh Kepala Kanwil Kemenag Sumsel pada 17 April tahun 2017 lalu.[[10]](#footnote-11)

Namun hal tersebut berbanding terbalik dengan kepuasan yang dirasakan oleh siswa. Berdasarkan hasil observasi ditemukan beberapa keluhan-keluhan yang ada di kotak kritik dan saran MAN I Musi Banyuasin mengenai pelayanan sekolah yang dirasa siswa kurang memuaskan baik yang berkenaan dengan fasilitas perpustakaan, fasilitas sarana prasarana lainnya, contoh: buku mata pelajaran yang tidak boleh dipinjamkan untuk dibawah ke rumah, air yang sering tidak ada, beberapa alat peraga yang kurang optimalnya penggunaannya karena ada beberapa yang rusak, belum adanya AC, sarana olahraga yang belum sepenuhnya memadai, empati guru dan karyawan yang kurang dalam hal perhatian terhadap siswa dan kurangnya respon yang diberikan pihak sekolah dalam menerima keluhan dan permasalahan yang dihadapi siswa, serta masih ada beberapa guru yang terlambat. Dari keluhan-keluhan yang diuraikan di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan MAN I Musi Banyuasin masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan siswa.

Selain itu, berdasarkan dari hasil dokumentasi yang peneliti peroleh dari staff tata usaha MAN 1 Musi Banyuasin, diperoleh data bahwa masih ada guru yang mengajar mata pelajaran yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya.

**Tabel 1.1**

Guru dengan Mata Pelajaran yang Diampu Tidak Sesuai dengan Kualifikasi Akademik yang Dimiliki

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Nama Guru | Kualifikasi Akademik | Mata Pelajaran | Ket. |
| 1 | Dra. Nalmaidah | Tarbiyah Biologi | Sosiologi | PNS |
| 2 | Inayati, S.Pd.I | Tarbiyah PAI | PKn dan Seni Budaya | PNS |
| 3 | Diyan Herlina, SE | Ekonomi | Geografi | NON PNS |
| 4 | Komarindang, S.Pd.I | Tarbiyah PAI | PKn | PNS |

**Tabel 1.2**

Keadaan Jumlah Peserta Didik MAN I Musi Banyuasin

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tahun | Jumlah siswa | Jumlahseluruh |
| Kelas X | Kelas XI | Kelas XII |
| 2016-2017 | 242 | 218 | 226 | 686 |
| 2017-2018 | 238 | 225 | 217 | 680 |
| 2018-2019 | 213 | 237 | 222 | 672 |

*Sumber: Dokumentasi MAN I Musi Banyuasin*

Dari tabel data keadaan siswa di MAN 1 Musi Banyuasin diketahui bahwa terjadi penurunan jumlah peserta didik dalam tiga tahun terakhir. Jika hal ini terus dibiarkan maka bukan tidak mungkin ini akan terjadi di tahun-tahun berikutnya. Melihat permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan dan Kompetensi Guru terhadap Kepuasan Siswa MAN 1 Musi Banyuasin”. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan bagi guru maupun pihak sekolah bahwa kualitas layanan dan kompetensi guru sangat penting sebagai penunjang kepuasan siswa. Berdasarkan analisis tersebut maka penelitian ini layak untuk dilakukan.

1. **Identifikasi Masalah**

Kualitas layanan pendidikan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa pendidikan sangat penting dalam upaya memberikan kepuasan kepada siswa. Siswa akan merasa puas jika layanan pendidikan yang di dapat sesuai dengan harapan mereka dan begitupun dengan guru yang kompeten. Guru yang kompeten akan sangat mempengaruhi kepuasan siswa. Berdasarkan paparan latar belakang di atas, dapat diidentifikasikan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Terdapat beberapa siswa yang mengeluh tentang fasilitas dan ruangan belajar yang kurang nyaman.
2. Masih terdapat beberapa guru yang mengajar tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang mereka miliki.
3. Terjadinya penurunan jumlah peserta didik pada tiga tahun terakhir.
4. Masih terdapat guru yang belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam pembelajaran, misalnya dalam proses/pelaksanaan pembelajaran, masih ada guru yang terlambat dan pengunaan metode pembelajaran yang tidak bervariasi.
5. **Batasan Masalah**

Agar dalam pembahasan tidak terlalu meluas, maka penulis perlu membatasi masalah. Adapun pembatasan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini kualitas layanan pendidikan dibatasi pada 5 aspek kualitas layanan, yaitu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
2. Kompetensi guru merupakan kemampuan yang wajib dimiliki guru dalam menunjang prestasi belajar dan pendidikan pada siswa yang terdiri dari kompetensi pedagogik, kompetensi profesional, kompetensi kepribadian dan kompetensi sosial. Namun, dalam tesis ini penulis hanya memfokuskan kajiannya pada kompetensi profesional, kompetensi sosial dan kompetensi kepribadian. Karena ketiga kompetensi ini, penulis rasa sudah mencakup ketiga aspek (kognitif, afektif dan psikomotorik) dalam mengukur kualitas kompetensi guru.
3. Subjek yang akan diteliti hanya pada siswa kelas XII MAN I Musi Banyuasin, peneliti merasa kelas XII merupakan subjek yang benar-benar mengetahui dan merasakan bagaimana kualitas layanan pendidikan di MAN I Musi Banyuasin. Oleh karena itu, subjek penelitian ini difokuskan pada siswa kelas XII MAN I Musi Banyuasin saja.
4. **Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu variabel bebas kualitas layanan pendidikan dan kompetensi guru, serta variabel terikat yaitu kepuasan siswa. Dengan demikian dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan siswa MAN 1 Musi Banyuasin?
2. Apakah kompetensi guru berpengaruh terhadap kepuasan siswa MAN 1 Musi Banyuasin?
3. Apakah kualitas layanan pendidikan dan kompetensi guru secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan siswa MAN 1 Musi Banyuasin?
4. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**
5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk penyelesaian tugas akhir berupa tesis pada Program Magister Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa MAN 1 Musi Banyuasin.
2. Mengetahui pengaruh kompetensi guru terhadap kepuasan siswa MAN 1 Musi Banyuasin.
3. Mengetahui secara bersama-sama pengaruh kualitas layanan pendidikan dan kompetensi guru terhadap kepuasan siswa MAN 1 Musi Banyuasin.
4. Kegunaan Penelitian
5. Secara teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama.

1. Secara praktis
2. Dapat memberikan masukan kepada lembaga pendidikan MAN I Musi Banyuasin selaku objek penelitian untuk dapat mengetahui dan mengevaluasi hal-hal apa saja yang harus dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan kompetensi guru yang berorientasi pada kepuasan siswa.
3. Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama ini dan diharapkan dapat meningkatkan kemampuan meneliti.
4. **Kerangka Teori**
5. **Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan**

Manajemen pemasaran ialah kegiatan menganalisa, merencanakan, mengimplementasi, dan mengawasi segala kegiatan (program), guna memperoleh tingkat pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi.[[11]](#footnote-12) Apabila kita melihat lembaga pendidikan dari kacamata sebelah *corporate*, maka lembaga pendidikan ini adalah suatu organisasi produksi yang menghasilkan jasa pendidikan yang dibeli oleh para konsumen. Konsumen utamanya adalah para siswa. Apabila pihak sekolah tidak mampu memasarkan jasa pendidikan, disebabkan karena mutunya tidak disenangi oleh konsumen, tidak memberikan nilai tambah bagi peningkatan pribadi individu, layanan tidak memuaskan, maka produk jasa yang ditawarkan tidak akan laku. Akibatnya sekolah akan mundur dan tidak ada peminatnya, akhirnya sekolah akan tutup.[[12]](#footnote-13)

Oleh karena itu, perlu adanya pengelolaan yang baik dalam seluruh kegiatan pemasaran, terutama dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Menurut Ernon S. Muselman dalam J. Supranto, kualitas jasa adalah tingkat pelayanan yang diberikan oleh manajemen untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Dengan demikian, kualitas layanan dapat merupakan kemampuan suatu jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.[[13]](#footnote-14) Lembaga pendidikan yang memikirkan kelangsungan hidup usahanya dalam jangka panjang, maka ia akan memberikan jasa yang lebih baik dari pesaingnya secara konsisten. Kuncinya ialah memenuhi atau melebihi harapan konsumen atas jasa pendidikan yang ditawarkan.

1. **Kualitas Layanan Pendidikan**

Edward Sallis mengatakan bahwa kualitas atau mutu adalah sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan.[[14]](#footnote-15) Menurut Edward Sallis ada beberapa konsep tentang mutu. *Pertama,* mutu sebagai konsep absolut. Dalam konsep ini kualitas atau mutu adalah pencapaian standar tertinggi dalam suatu pekerjaan, produk, dan layanan yang tidak mungkin dilampaui. *Kedua*, mutu sebagai konsep relatif. Dalam konsep ini kualitas atau mutu masih ada peluang untuk peningkatan. Kualitas atau mutu adalah sesuatu yang masih dapat ditingkatkan. Akan tetapi jika dalam tahap peningkatan itu pelaksanaan sebuah pekerjaan telah mencapai standar tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya maka pekerjaan tersebut berkualitas. *Ketiga*, kualitas atau mutu menurut pelanggan.[[15]](#footnote-16)

Adapun Parasuraman dalam Rambat Lupiyoadi berpendapat bahwa kualitas layanan (*service quality*) merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas layanan yang diharapkan pelangan. Artinya, terdapat dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang dirasakan)**.** Jika kualitas layanan pendidikan dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.[[16]](#footnote-17) Lebih lanjut Zeithmal dalam Hardiansyah mengatakan bahwa:[[17]](#footnote-18)

*SERVQUAL is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement.*

SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan.

Untuk memperjelas bentuk layanan yang diberikan maka peneliti memberikan beberapa dimensi yang dijadikan tolak ukur pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan pendidikan. Menurut Parasuraman dalam David Wijaya mengemukakan ada lima dimensi SERVQUAL kualitas pelayanan yang dapat diterapkan dalam dunia pendidikan, yaitu:[[18]](#footnote-19)

1. *Tangible* (bukti fisik) yaitu kemampuan sekolah untuk menunjukkan keberadaan dirinya pada pihak eksternal sekolah, indikatornya: fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan pendidikan yang digunakan, serta penampilan karyawan sekolah.
2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan sekolah untuk menyediakan jasa pendidikan sesuai janji secara akurat dan terpercaya. Kinerja sesuai harapan pelanggan jasa pendidikan berupa ketepatan waktu, pelayanan yang seragam untuk setiap pelanggan jasa pendidikan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan keakuratan yang tinggi.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kebijakan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan cepat. Indikator dari dimensi ini yaitu: penanganan keluhan konsumen yang cepat, berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan, dan tenaga pendidik yang profesional.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan serta kemampuan karyawan sekolah untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan jasa pendidikan. Indikator dimensi ini sebagai berikut: keamanan peserta didik yang terjamin, guru dan karyawan yang terampil dan kompeten dalam bidangnya, serta keramahan karyawan dalam melayani pelanggan.
5. *Empathy* (empati) yaitu sekolah mampu memberikan perhatian yang tulus dan pribadi ke pelanggan jasa pendidikan dengan memahami keinginan pelanggan jasa pendidikan. Indikator dimensi ini sebagai berikut: kepedulian pihak sekolah akan kekurangan dan kelebihan siswanya, serta perhatian yang serius dari sekolah sehingga dapat memotivasi siswa.

Secara sederhana 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.[[19]](#footnote-20) Layanan yang ditawarkan lembaga dapat ditingkatkan melalui unsur kualitas jasa. Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memberikan pelayanan kepada stakeholder internal dan eksternal. Stakeholder internal terdiri dari semua lembaga di dalam sekolah (seperti yayasan, program studi, dan unit kegiatan siswa) dan para aktor yang berada di dalamnya (seperti siswa, guru, tata usaha, dan staf yang lain). Stakeholder eksternal terdiri dari alumni, orang tua siswa pemerintah dan masyarakat umum.

Keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan. Secara umum layanan pendidikan dikategorikan menjadi 2 (dua), yaitu: layanan akademik dan layanan administrasi.

1. Layanan akademik, yang kadang disebut dengan pelayanan kurikuler merupakan jenis pelayanan yang terkait dengan peraturan akademik, belajar-mengajar, kurikulum, praktikum, tugas, evaluasi dan termasuk alat bantu belajar-mengajar seperti perpustakaan, laboratorium dan media serta alat pembelajaran. Ada yang mengkategorikannya ke dalam 3 hal, yaitu: guru, kurikulum dan sarana prasarana pendukung.[[20]](#footnote-21)
2. Layanan administrasi, layanan administrasi/ketatausahaan berupa layanan berbagai surat keterangan, surat pengantar bagi peserta didik, laporan hasil belajar, dan surat keterangan lainnya.[[21]](#footnote-22)
3. **Kompetensi Guru**

Dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang guru dan dosen, dijelaskan bahwa: “kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh guru atau dosen dalam melaksanakan tugas keprofesional.”[[22]](#footnote-23) Kompetensi (*competency*) didefinisikan dengan berbagai cara, namun pada dasarnya kompetensi merupakan kebulatan penguasaan pengetahuan, ketrampilan, dan sikap yang ditampilkan melalui unjuk kerja, yang diharapkan bisa dicapai seseorang setelah menyelesaikan suatu program pendidikan. Untuk itu, kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang guru pada umumnya mengacu pada tiga jenis yaitu: [[23]](#footnote-24)

1. Kompetensi kepribadian (personal), kemampuan personal yang mencerminkan kepribadian yang mantab, stabil, dewasa, arif dan berwibawa dan menjadi teladan bagi peserta didik dan berakhlak mulia.[[24]](#footnote-25)
2. Kompetensi profesional, kemampuan yang terfokus pada pelaksanaan proses belajar-mengajar dan yang terkait dengan hasil belajar siswa.[[25]](#footnote-26)
3. Kompetensi sosial, kemampuan guru untuk berkomunikasi danberinteraksi secara efektif dan efisien dengan peserta didik, sesama guru, orang tua/ wali peserta didik, dan masyarakat luas.[[26]](#footnote-27)
4. **Kepuasan Pelanggan (siswa)**

Menurut Kotler menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.[[27]](#footnote-28) Pendapat ini sejalan dengan Gerson, menurutnya kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Seorang pelanggan merasa puas jika kebutuhannya, secara nyata, terpenuhi atau melebihi harapannya.[[28]](#footnote-29) Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk/jasa yang dikonsumsi/digunakan.

Peserta didik tentunya ingin mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh sekolah, harapan tersebut akan berbanding lurus dengan apa yang telah dikorbankan. Salah satu contohnya seperti biaya pendidikan yang dikeluarkan oleh orang tua peserta didik cukup mahal, maka harapan kepuasan yang diinginkan oleh mereka pun akan tinggi. Adapun dimensi kepuasan pelanggan dalam hal ini, yaitu sebagai berikut:[[29]](#footnote-30)

1. Lebih loyal, Pelanggan yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama.
2. Menjadikan produk jasa yang telah digunakan sebagai pertimbangan utama ketika tawaran dari pihak penyedia jasa lain
3. Turut mempromosikan kepada pihak lain (*Word of Mounth*) , Komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon pelanggan lain dan mengatakan hal yang baik-baik mengenai produk dan perusahaan.
4. Menjaga nama baik sekolah selaku pihak penyedia jasa. Reputasi sekolah menjadi baik di mata pelanggan.
5. **Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Siswa**

Menurut Cronin dan Taylor dalam Tjiptono, hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan memiliki keterkaitan dimana kepuasan pelanggan dapat menimbulkan kualitas jasa/layanan. Salah satu kemungkinan hubungan yang banyak disepakati adalah bahwa kepuasan membantu pelanggan dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa/layanan.[[30]](#footnote-31)

Pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan, pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam membuktikan sesuatu yang tidak nyata menjadi sesuatu yang nyata sehingga konsumen dapat merasakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Apakah pelayanan tersebut sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan harapan bahkan melebihi harapan yang dimiliki oleh konsumen. Fredy Rangkuti mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan presepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan.[[31]](#footnote-32)

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta didik serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan peserta didik.[[32]](#footnote-33) Kualitas layanan yang diberikan suatu lembaga pendidikan akan berpengaruh terhadap kepuasan peserta didik. Oleh karena itu, penyedia jasa harus memberikan pelayanan melebihi apa yang diharapkan oleh konsumen sehingga penyedia layanan tersebut menjadi yang terbaik dari penyedia layanan lainnya.

1. **Pengaruh Kompetensi Guru terhadap Kepuasan Siswa**

Dalam sebuah sekolah yang menjadi inti adalah proses pembelajaran, siswa sebagai pelanggan mengharapkan guru-guru yang memiliki kompetensi di bidangnya karna siswa akan mengetahui mana guru yang kompeten dan yang tidak serta mana guru yang sesuai dengan harapan mereka atau tidak, tentu saja hal ini berpengaruh pada susasana belajar menjadi efektif dan menyenangkan.[[33]](#footnote-34)

Menanggapi perlunya seorang guru yang kompeten, penulis berpendapat bahwa guru yang kompeten dalam suatu lembaga pendidikan diharapkan akan memberikan perbaikan kualitas pendidikan yang akan berpengaruh terhadap kepuasan siswa. Dengan perbaikan kualitas layanan pendidikan, maka diharapkan tujuan pendidikan nasional akan terwujud dengan baik. Dengan demikian, keberadaan guru yang kompeten selain untuk mempengaruhi proses belajar mengajar juga diharapkan mampu memberikan mutu pendidikan yang baik sehingga mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan pendidikan terutama siswa sebagai pelanggan utama dari lembaga pendidikan.

Kepuasan siswa adalah suatu sikap yang diperlihatkan siswa, sesuai antara harapan siswa terhadap pelayanan belajar mengajar yang diterimanya.[[34]](#footnote-35) Wilkins dan Balakrishnan dalam buku David Wijaya menyatakan bahwa “kepuasan siswa tidak ditentukan semata-mata oleh pengajaran siswa dan pengalaman belajar, melainkan juga ditentukan dengan pengalaman mereka secara keseluruhan sebagai pelanggan dari sekolah tersebut”.[[35]](#footnote-36) Berdasarkan terori tersebut maka dapat diketahui bahwa salah satu yang menjadi faktor kepuasan siswa adalah pengalaman belajar-mengajar, pengalaman belajar mengajar siswa akan baik jika guru yang memberikan pengajaran adalah guru yang memiliki kompetensi. Maka jelas bahwa kompetensi guru mempengaruhi kepuasan siswa.

1. **Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka diperlukan agar tidak terjadi penyimpangan data dan data dapat dipertanggung jawabkan atas kebenaran hasilnya, sehubungan dengan itu maka peneliti menggunakan beberapa sumber bacaan yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Nunung Ayu Sofiati dan Dewi Sumarni, 2016, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara Kota Bandung.* Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh 36,0% terhadap kepuasan peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastra Negara kota Bandung sedangkan kinerja memiliki pengaruh 25,2% terhadap kepuasan peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan Angkasa Lanud Husein Sastra Negara kota Bandung.[[36]](#footnote-37)

Penelitian yang dilakukan oleh Nunung Ayu Sofiati dan Dewi Sumarni ini memiliki kesamaan variabel dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu variabel kepuasan dan kualitas pelayanan, namun terdapat perbedaan metode penelitian maupun tempat penelitian.

1. Leo Antina, 2015, *Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen di SMP Islam Az-Zahra 2 Palembang.* Berdasarkan hasil penelitian ini, menggunakan lima determinan kualitas layanan jasa pendidikan yang terdiri dari *ireliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible.* Dapat disimpulkan implementasi kualitas layanan jasa pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen di SMP Islam Az-Zahra 2 Palembang dapat dikategorikan cukup baik, dengan rata-rata indeks di atas 80%.

Dari penelitian ini yang dilakukan oleh Leo Antina terdapat persamaan dengan yang akan peneliti lakukan yaitu sama-sama meneliti pengaruh layanan pendidikan terhadap kepuasan konsumen. Namun, perbedaannya pada objek penelitian, jika penelitian Leo Antina objeknya SMP Islam Az-Zahra 2 Palembang dengan populasi kelas seluruh siswa SMP Islam Az-Zahra 2 Palembang. Sedangkan pada penelitian ini objeknya MAN I Musi Banyuasin dengan populasi kelas XI dan kelas XII.

1. Power Panjaitan, 2013, *Pengaruh Kompetensi Guru terhadap Kepuasan Siswa (Studi Kasus Pada SMA N 2 Tebing Tinggi).* Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah kompetensi guru berpengaruh terhadap kepuasan siswa pada SMA Negeri 2 Tebing Tinggi. Penelitian ini menggunakan metode analisis data yaitu metode analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, metode analisis statistik. Berdasarkan analisis data diketahui bahwa kompetensi guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa sebesar 53,3%.[[37]](#footnote-38)

Dari penelitian yang dilakukan oleh Power Panjaitan diketahui bahwa terdapat persamaan yaitu sama-sama membahas tentang pengaruh kompetensi guru terhadap kepuasan siswa, sedangkan letak perbedaannya ialah dimana Power Panjaitan meneliti dengan metode analisis deskriptif sedangkan yang peneliti lakukan adalah explanatory research. Dalam penelitian yang peneliti lakukan juga menggunakan analisis regresi linear berganda.

1. Helmiwan Aji dan Zainur Rofiq, 2016, *Hubungan Kompetensi Pedagogik dan Profesional Guru dengan Kepuasan Siswa Kelas X SMK Nasional Berbah Sleman Jurusan Teknik Pemesinan Tahun Ajaran 2016/2017*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kompetensi pedagogi dan profesional guru, hubungan kompetensi pedagogi dan profesional dengan kepuasan siswa, pengaruh kompetensi pedagogi dan profesional terhadap kepuasan siswa. Penelitian menggunakan metode *expost facto.* Analisis data menggunakan analisis deskriptif statistik kemudian diuji persyaratan analisis berupa uji normalitas, uji linieritas, dan uji multikolinieritas. Uji hipotesis menggunakan analisis korelasi dan regresi. Perhitungan analisis menggunakan *software SPSS versi 24* dan *Microsoft excel*. Hasil penelitian menunjukkan Pengaruh kompetensi pedagogi dan profesional guru terhadap kepuasan siswa sebesar 37,3%.
2. Susanto (2014) melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram*”. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Teknik analisis data dengan menggunakan regrasi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan, kualitas layanan akademik mempunyai pengaruh signifikan yang sangat tinggi, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa PPs-UT pada UPBJJ Mataram.[[38]](#footnote-39)

Dari beberapa tinjauan pustaka yang peneliti jadikan rujukan dalam penelitian ini terdapat variabel yang sama dengan penelitian yang peneliti lakukan, namun objek penelitiannya pada perguruan tinggi dan sekolah swasta, sementara penulis mengambil objek penelitian Madrasah Aliyah Negeri. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penelitian ini adalah orisinil dan layak untuk dilakukan.

1. **Hipotesis**

Berdasarkan kerangka teori yang telah dikemukakan, maka hipotesis dalam penelitian ini:

Ha1: Terdapat pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan siswa MAN 1 Musi Banyuasin.

Ha2: Terdapat pengaruh kompetensi guru terhadap kepuasan siswa MAN 1 Musi Banyuasin.

Ha3: Terdapat pengaruh secara bersama-sama kualitas layanan dan kompetensi guru terhadap kepuasan siswa MAN 1 Musi Banyuasin.

1. **Sistematika Pembahasan**

Penelitian yang sederhana ini akan penulis sajikan dalam beberapa bab dan sub bab. Berikut ini akan penulis paparkan sistematika penulisannya sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, yang memaparkan bagian pendahuluan, yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teori, tinjauan pustaka, hipotesis penelitian, serta sistematika pembahasan.

Bab 2 Landasan Teori, pada bab ini akan menguraikan tentang berbagai teori mengenai: (1) manajemen pemasaran jasa pendidikan, (2) kualitas layanan pendidikan yang meliputi: pengertian kualitas layanan, ciri-ciri pelayanan yang berkualitas, karakteristik jasa pendidikan, dimensi-dimensi jasa pendidikan, produk dan bentuk jasa pendidikan, (3) kompetensi guru yang meliputi: pengertian kompetensi guru, ruang lingkup kompetensi guru, karakteristik guru yang kompeten, pentingnya kompetensi guru, indikator kompetensi guru, (4) kepuasan pelanggan yang meliputi: pengertian kepuasaan pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan indikator kepuasan pelanggan.

Bab 3 Metode Penelitian yang dalam hal ini peneliti akan memaparkan tentang jenis dan pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, defenisi operasional variabel, intrumen penelitian, uji coba instrumen penelitian, pengujian prasyarat analisis, teknik analisis data.

Bab 4 Analisis Data dan Pembahasan Hasil Penelitian, peneliti akan menguraikan jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini dengan jalan analisis data, uji *validitas* dan *reliabilitas*, *uji normalitas dan homogenitas, uji hipotesis* dan pembahasan.

Bab 5 Penutup, pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan, dan bagian akhir dari bab ini dicantumkan daftar referensi sebagai rujukan penelitian serta lampiran-lampiran.

1. Philiph Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran,* (Jakarta: Indeks, 2007), hlm. 207. [↑](#footnote-ref-2)
2. David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan,* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm. 181-182. [↑](#footnote-ref-3)
3. Dudung Juhana dan Ali Mulyawan, “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di STMIK MARDIRA Indonesia Bandung”, *Jurnal* *Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, Vol. 9 No.1, April 2015, hlm. 1-15. [↑](#footnote-ref-4)
4. Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), hlm. 56. [↑](#footnote-ref-5)
5. Sumardi, *Pengembangan Profesionalisme Guru Berbasis MGMP: Model dan Impementasinya untuk Meningkatkan Kinerja Guru,* (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hlm. 1. [↑](#footnote-ref-6)
6. Pupuh Faturahman dan AA Suryana, *Guru Profesional*, (Bandung: Rafika Aditama, 2012), hlm. 2. [↑](#footnote-ref-7)
7. Departemen Agama RI, *Al-Qur’an*…*op.cit*., hlm. 66. [↑](#footnote-ref-8)
8. David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan: Mengapa Sekolah Memerlukan Marketing,* (Bandung: Salemba Empat, 2012), hlm. 74. [↑](#footnote-ref-9)
9. *Wawancara*, Dengan Ibu Ruslaini, Kepala MAN I Musi Banyuasin, Tanggal 11 April 2018. [↑](#footnote-ref-10)
10. *Wawancara*, Dengan Ibu Ruslaini, Kepala MAN I Musi Banyuasin, Tanggal 11 April 2018. [↑](#footnote-ref-11)
11. Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 130. [↑](#footnote-ref-12)
12. Buchari Alma dan Ratih Hurriyati, *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus pada Mutu dan Layanan Prima*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 13. [↑](#footnote-ref-13)
13. Johaness Supranto, *Metode Riset dan Aplikasinya Dalam Pemasaran*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), hlm. 394. [↑](#footnote-ref-14)
14. Edward Sallis, *Total Quality Mangement in Education,* (Jogjakarta: IRCiSoD, 2012), hlm. 56. [↑](#footnote-ref-15)
15. *Ibid.,* hlm. 56-57. [↑](#footnote-ref-16)
16. Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa,* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hlm. 216. [↑](#footnote-ref-17)
17. Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 40. [↑](#footnote-ref-18)
18. David Wijaya, *Manajemen…op.cit*., hlm. 181-182. [↑](#footnote-ref-19)
19. Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa,* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 5. [↑](#footnote-ref-20)
20. Daulat Purnama Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu Baru Manajemen Pendidikan Menghadapi Tantangan Abad Ke-21*, (Jakarta: Gramedia, 2001), hlm. 23. [↑](#footnote-ref-21)
21. Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi,* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 63-65. [↑](#footnote-ref-22)
22. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen. [↑](#footnote-ref-23)
23. Suyantodan Djihad Hisyam, *Refleksi dan Reformasi Pendidikan di Indonesia Memasuki Milenium III*, (Yogyakarta: Adi Cita Karya Nusa, 2000), hlm. 29. [↑](#footnote-ref-24)
24. Kunandar, *Guru Profesional,* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 75. [↑](#footnote-ref-25)
25. Sudarwan Danim, *Profesionalisasi dan Etika Profesi Guru*, (Bandung: Alfa beta, 2010), hlm. 59. [↑](#footnote-ref-26)
26. Novan Ardy Wiyani & Barnawi, *Ilmu Pendidikan Islam* (Jogjakarta: Arruz media, 2012), hlm. 97. [↑](#footnote-ref-27)
27. Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen*...*op.cit.,* hlm. 177. [↑](#footnote-ref-28)
28. Richard Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, (Jakarta: PPM, 2002), hlm. 3. [↑](#footnote-ref-29)
29. Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen*...*op.cit.,* hlm. 177. [↑](#footnote-ref-30)
30. Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran,* (Yogyakarta: Andi*,* 2004), hlm. 295-296. [↑](#footnote-ref-31)
31. Fredy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy,* (Jakarta: Gramedia, 2003), hlm. 35. [↑](#footnote-ref-32)
32. Fandy Tjiptono, *Strategi…op.cit.,* hlm. 295-296. [↑](#footnote-ref-33)
33. Ahmad Susanto, *Teori Belajar dan Pembelajaran di Sekolah Dasar*, (Jakarta: Kencana, 2016), hlm. 34. [↑](#footnote-ref-34)
34. Popi Sopiatin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa,* (Cilegon: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 34. [↑](#footnote-ref-35)
35. David Wijaya, *Pemasaran*…*opcit*, hlm. 74. [↑](#footnote-ref-36)
36. Nunung Ayu Sofiati dan Dewi Sumarni,“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di SMK Angkasa Lanud Husein Sastranegara Kota Bandung”*, Jurnal Indonesia Membangun*, Vol. 2 No.1, Agustus 2016, hlm. 1-18. [↑](#footnote-ref-37)
37. Power Panjaitan, “Pengaruh Kompetensi Guru terhadap Kepuasan Siswa (Studi Kasus Pada SMA N 2 Tebing Tinggi)”, *Jurnal Ilmiah Business Progress*, Vol. 1 No.1, Oktober 2013, hlm. 1-15. [↑](#footnote-ref-38)
38. Hery Susanto, “Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram”, *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh,* Vol. 15, No.2, September 2014, hlm. 1-11. [↑](#footnote-ref-39)