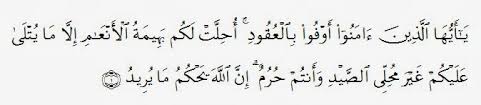
**BAB II**

**LANDASAN TEORI**

1. **Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan**

Kotler dalam M. Fuad menyatakan pemasaran adalah kegiatan manusia yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran.[[1]](#footnote-2) Manajemen pemasaran adalah suatu usaha untuk merencanakan, mengimplementasikan (yang terdiri dari kegiatan mengorganisaikan, mengarahkan, mengkoordinir) serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efesien dan efektif. Peranan pemasaran saat ini tidak hanya menyampaikan produk atau jasa hingga ke tangan konsumen tetapi juga bagaimana produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.[[2]](#footnote-3) Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas.

Dalam dunia pendidikan, sekolah menciptakan pelayanan yang berkualitas agar dapat ditawarkan kepada pelanggan terutama siswa. Setiap sesuatu yang dijanjikan seperti fasilitas, kegiatan ekstrakurikuler maupun lainnya harus benar-benar dilaksanakan, bukan sekedar disampaikan saja lewat lisan, brosur, spanduk dan lainnya tetapi juga harus terwujud dalam pelaksanaannya. Hingga para pelaku pemasaran lembaga pendidikan tidak tidak akan menyampaikan sesuatu yang tidak pernah ada dalam lembaga pendidikan tersebut. Hal ini sesuai dengan al**-**Qur’an surat Al-Maidah: 1 yang berbunyi:[[3]](#footnote-4)

****

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.[[4]](#footnote-5)*

Dalam konteks lembaga pendidikan, pemasaran adalah suatu proses yang harus dilakukan oleh sekolah/madrasah untuk memberikan kepuasan pada *stakeholder* dan masyarakat. Penekanan kepada pemberian kepuasan kepada *stakeholder* merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap lembaga, jika lembaga tersebut menginginkan untuk mampu bersaing.[[5]](#footnote-6) Fungsi pemasaran di lembaga pendidikan adalah untuk membentuk citra baik terhadap lembaga dan menarik minat sejumlah calon siswa.

Oleh karena itu, pemasaran harus berorientasi kepada “konsumen” yang dalam konteks sekolah disebut dengan siswa. Disinilah perlunya sekolah untuk mengetahui bagaimana calon siswa melihat sekolah yang akan dipilihnya.[[6]](#footnote-7) Pemasaran jasa pendidikan bukan merupakan kegiatan bisnis agar sekolah yang dikelola mendapat siswa, tetapi merupakan tanggungjawab penyelenggara pendidikan terhadap masyarakat luas tentang jasa pendidikan yang telah, sedang, dan akan dilakukannya.

Dalam pemasaran, kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan. Hal ini disebabkan karena pendidikan merupakan proses sirkuler yang saling mempengaruhi dan berkelanjutan. Hal tersebut dapat menjadi sinyal positif dalam peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan. Salah satu manfaat dalam pemasaran jasa pendidikan adalah terciptanya lingkungan belajar yang baik bagi seluruh siswa.[[7]](#footnote-8) Dalam pemasaran, kepuasan pelanggan yakni respons konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya tentang penggunaan jasa yang mereka pakai.

Kata jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari pengertian yang paling sederhana, yaitu hanya berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat (*explicit ser-vice*), yang bisa dirasakan (*implicit service*) sampai pada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya.[[8]](#footnote-9)

Jika dilihat dari segi manajemen pemasaran, pendidikan sendiri dapat dikatakan sebagai produk jasa yang merupakan sesuatu tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang dapat diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik, dan proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyediaan jasa dengan pengguna jasa yang memiliki sifat tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan. Lembaga pendidikan adalah sebuah kegiatan yang melayani konsumen, berupa murid/siswa dan juga masyarakat umum yang dikenal sebagai “*stakeholder*”. Lembaga pendidikan pada hakikatnya bertujuan memberi layanan dan pihak yang dilayani ingin memperoleh kepuasan dari layanan tersebut.[[9]](#footnote-10)

Jadi pemasaran jasa pendidikan berarti kegiatan lembaga pendidikan dalam memberi layanan atau menyampaikan jasa pendidikan kepada konsumen dengan cara yang terbaik dan menjunjung tinggi kualitas sehingga mampu memberikan pelayanan yang memuaskan. Karena itu, setiap kegiatan pemasaran pendidikan harus dapat memberikan kepuasan kepada konsumen jika menginginkan usahanya terus berjalan.

1. **Kualitas Layanan Pendidikan**
2. **Pengertian Kualitas Layanan Pendidikan**

Kualitas atau mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan.[[10]](#footnote-11) Kualitas atau mutu memiliki elemen-elemen sebagai berikut: pertama, meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kedua, mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Ketiga, merupakan kondisi yang selalu berubah. Pendidikan itu adalah jasa atau pelayanan (*service*) dan bukan produksi barang. Satu-satunya indikator kinerja jasa pelayanan adalah kepuasan pelanggan, kinerja kualitas pendidikan dapat diukur dari tingkat kepuasan pelanggan.[[11]](#footnote-12)

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah usaha perbaikan terus menerus yang dilakukan oleh suatu organisasi sehingga tujuan dapat dicapai dengan melibatkan segenap komponen dalam organisasi sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Institusi pendidikan pada dasarnya dihadirkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pelanggan pendidikan. Layanan kepada pelanggan pendidikan merupakan hak pelanggan yang pada dasarnya mengandung prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung-jawab, kelengkapan sarana, dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan keramahan, dan kenyamanan.[[12]](#footnote-13) Berkaitan dengan pemberian layanan kepada pelanggan pendidikan, maka lembaga harus mengutamakan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebagaimana firman Allah dalam surat Al-baqarah: 208, yang berbunyi:[[13]](#footnote-14)

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam secara keseluruhannya.[[14]](#footnote-15)*

Dalam ayat tersebut terdapat dua konsep yang berkaitan kualitas, pertama kata “*silm*” dan “Islam”. Kata “*silm*”, selama ini diartikan “Islam” dalam kontek agama, namun sebenarnya dapat diartikan lebih luas lagi meliputi “kesejahteraan, keselamatan, kemakmuran, kualitas” dan seterusnya yang mengarahkan kepada sebuah kebaikan tingkat tinggi. Dan kata “*kaffah*”, sudah jelas memiliki arti total dan totalitas. Terjemahan yang lebih luas dari ayat tersebut “berbuatlah dan bertindaklah kamu untuk meraih kebaikan dan kesejahteraan secara menyeluruh”.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori ”*Quality*” yang dikemukakan oleh Marcel bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan.[[15]](#footnote-16)Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran dengan kualitas layanan.

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan.[[16]](#footnote-17) Kotler mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.[[17]](#footnote-18) Selanjutnya Stanton mengungkapkan bahwa jasa diidentifikasi sebagai kegiatan tidak berwujud yang merupakan obyek utama dari transaksi yang dirancang untuk menyediakan keinginan atau kepuasan kepada pelanggan. Hal ini juga didukung oleh pendapat Zaithmal dan Bitner yang mengungkapkan bahwa jasa merupakan:

*“include all economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timelines, comfort of health) that are essentially intangible concerns of its first purchaser” [[18]](#footnote-19).*(seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dan pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya).

Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan. Jasa bukan barang melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Semua pihak yang bergerak dalam pemberian layanan harus menyadari bahwa keberadaan pelanggan yang setia (*loyal)* merupakan pendukung kesuksesan bagi lembaga tersebut. Satu-satunya jalan untuk mempertahakan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik, seperti:[[19]](#footnote-20)

1. Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudahan mengantisipasinya.
2. Berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkan
3. Memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik

Dengan demikian kualitas layanan pendidikan adalah seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pendidikan yang mengutamakan pelayanan dalam prosesnya. Sesungguhnya, ada banyak sumber mutu dalam pendidikan, misalnya sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, dorongan orang tua, bisnis dan komunitas lokal, sumber daya yang melimpah, aplikasi teknologi mutakhir, kepemimpinan yang baik dan efektif, perhatian terhadap pelajar dan anak didik, kurikulum yang memadai, atau juga kombinasi dari faktor-faktor tersebut.

Organisasi-organisasi yang menganggap serius pencapaian mutu, memahami bahwa sebagian besar rahasia mutu berakar dari mendengar dan merespon secara simpatik terhadap kebutuhan dan keinginan para pelanggan. Meraih mutu melibatkan keharusan melakukan segala hal dengan baik, dan sebuah institusi harus memposisikan pelanggan secara tepat dan proporsional agar mutu tersebut bisa dicapai.

**2. Ciri-Ciri Pelayanan yang Berkualitas**

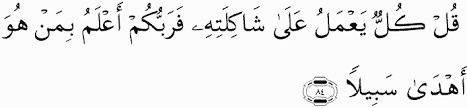
Secara umum pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya secara terus-menerus. Ciri-ciri pelayanan yang berkualitas yang harus diikuti manajemen dalam melayani pelanggan, yaitu:[[20]](#footnote-21)

1. tersedia karyawan yang baik
2. tersedia sarana dan prasarana yang baik
3. bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai
4. mampu melayani secara tepat dan tepat
5. mampu berkomunikasi
6. memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
7. berusaha memahami kebutuhan pelanggan
8. mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Konsep pelayanan dalam Islam, yaitu: persamaan (*musawah*), persaudaraan (*ukhuwah*), cinta kasih (*mahabbah*), damai (*silm*), tolong menolong (*ta’awun*) dan toleransi (*tasanuh*).[[21]](#footnote-22) Dalam pandangan islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:

1. Profesional

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.[[22]](#footnote-23) Sifat profesionalisme digambarkan dalam surat Al-Isra ayat 84:



*Artinya: Katakanlah,”Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing. Maka Allah SWT lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya”.[[23]](#footnote-24)*

1. Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam Al-Qur’an surat Thaha: 44



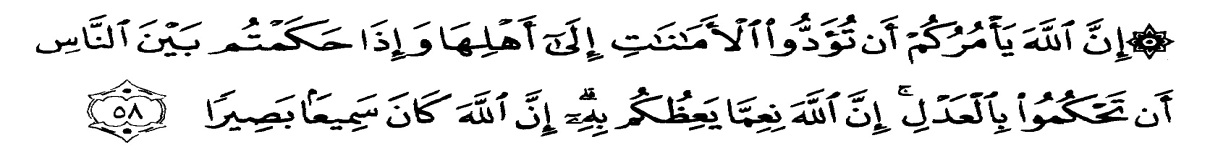
*Artinya: “Maka berbicaralah kamu bedua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut. Mudah-mudahan ia ingat atau takut”.[[24]](#footnote-25)*

1. Jujur (Sidik)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.[[25]](#footnote-26)

1. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Allah SWT berfirman dalam surat An-Nisa ayat 58:



*Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”.[[26]](#footnote-27)*

**3. Karakteristik Jasa Pendidikan**

Pada dasarnya jasa adalah sesuatu yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud dan tidak memiliki dampak perpindahan hak milik. Jasa secara umum memiliki karakteristik utama sebagai berikut:[[27]](#footnote-28)

1) Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Jasa tidak berwujud seperti produk fisik, yang menyebabkan pengguna jasa pendidikan tidak dapat melihat, mencium, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum mereka mengkonsumsinya (menjadi sub sistem lembaga pendidikan).

2) Tidak Terpisah (*Inseparability*)

Jasa pendidikan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu lembaga pendidikan yang menyediakan jasa tersebut. Artinya, jasa pendidikan dihasilkan dan dikonsumsi secara serempak (simultan) pada waktu yang sama. Jika peserta didik membeli jasa maka akan berhadapan langsung dengan penyedia jasa pendidikan.

3) Bervariasi (*Variability*)

Jasa pendidikan yang diberikan seringkali berubah-ubah. Hal ini akan sangat tergantung kepada siapa yang menyajikannya, kapan, serta di mana disajikan jasa pendidikan tersebut.

4) Mudah Musnah (*Perihability*)

Jasa pendidikan tidak dapat disimpan dalam jangka waktu tertentu atau jasa pendidikan tersebut mudah musnah sehingga tidak dapat dijual pada waktu mendatang.

**4. Dimensi-Dimensi Jasa Pendidikan**

Untuk memperjelas bentuk layanan yang diberikan ada beberapa dimensi yang dijadikan tolak ukur pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan pendidikan. Leonard Berry, A. Parasuraman, dan Valerie Zeithmal menemukan bahwa ada lima penentu kualitas jasa sesuai urutan tingkat kepentingan pelanggan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy.*[[28]](#footnote-29)

a. Bukti Fisik *(tangibles)*

Berhubungan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan, personil dan materi komunikasi. Tujuannya adalah untuk memperkuat kesan tentang kualitas, kenyamanan, dan keamanan dari jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Indikatornya dalam penelitian ini meliputi: penggunaan peralatan dan teknologi dalam operasional, keberadaan tempat parkir, penataan interior dan eksterior, kebersihan dan kerapihan berpakaian karyawan.[[29]](#footnote-30)

b. Reliabilitas *(reliability)*

Keandalan/kemampuan sekolah untuk menyediakan jasa pendidikan sesuai dengan 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 simpatik dan keakuratan yang tinggi.[[30]](#footnote-31)

c. Daya Tanggap *(responsiveness)*

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelangan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas layanan.[[31]](#footnote-32)

d. Jaminan *(assurance)*

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan respek terhadap peserta didik. Jaminan memiliki sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Sebagaimana yang tercantum dalam pasal 28 Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005, yang berisi tentang, “Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.”[[32]](#footnote-33) Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pengguna jasa (siswa, stakeholder, dan masyarakat).

1. Empati *(empathy)*

Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan peserta didiknya. Dimensi empathy (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen.[[33]](#footnote-34) Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik.

**5. Produk dan Bentuk Jasa Pendidikan**

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke dalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.[[34]](#footnote-35) Dalam jasa pendidikan, produk yang ditawarkan kepada siswa ialah reputasi, prospek, dan variasi pilihan. Sekolah yang baik menawarkan reputasi/mutu pendidikan yang tinggi, prospek bagi siswa setelah lulus dan pilihan konsentrasi berbagai program yang bervariasi sehingga calon siswa dapat memilih bidang yang sesuai dengan bakat dan minat mereka.[[35]](#footnote-36)

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, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan, karena mereka sudah mengeluarkan *butged* cukup banyak pada lembaga pendidikan. 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.[[36]](#footnote-37)
2. Layanan administrasi, layanan administrasi/ketatausahaan berupa layanan berbagai surat keterangan, surat pengantar bagi peserta didik, laporan hasil belajar, dan surat keterangan lainnya.[[37]](#footnote-38)

Adapun Menurut Marzuki Mahmud, secara garis besar terdapat 5 layanan pendidikan, yaitu:[[38]](#footnote-39)

a. Layanan informasi

Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti: brosur, spanduk, pamplet, papan pengumuman, situs website dan lain-lain.

b. Layanan sarana prasarana

Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaaan sarana prasarana atau fasilitas fisik seperti: gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan lain-lain.

c. Layanan administrasi

Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.

d. Layanan bimbingan

Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (kegiatan belajar mengajar), dan bimbingan praktik keilmuan.

e. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan

Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa.

f. Layanan kesejahteraan

Di antara bentuk pelayanan kesejahteraan kepada siswa adalah pemberian beasiswa kepada siswa yang berprestasi khususnya kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP.

1. **Kompetensi Guru**
2. **Pengertian Kompetensi Guru**

Kompetensi dalam Bahasa Inggris disebut *competency*, merupakan kebulatan penguasaan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang ditampilkan melalui unjuk kerja yang dicapai setelah menyelesaikan suatu program pendidikan.[[39]](#footnote-40) Pengertian dasar kompetensi (*competency*) yaitu kemampuan atau kecakapan.[[40]](#footnote-41) Menurut Echols dan Shadly “Kompetensi adalah kumpulan pengetahuan, perilaku, dan keterampilan yang harus dimiliki guru untuk mencapai tujuan pembelajaran dan pendidikan. Kompetensi diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan belajar mandiri dengan memanfaatkan sumber belajar”.[[41]](#footnote-42)

Kompetensi pada dasarnya merupakan deskripsi tentang apa yang dapat dilakukan seseorang dalam bekerja, serta apa wujud dari pekerjaan tersebut yang dapat terlihat. Untuk dapat melakukan suatu pekerjaan, seseorang harus memiliki kemampuan dalam bentuk pengetahuan, sikap dan keterampilan yang relevan dengan bidang pekerjaannya.[[42]](#footnote-43) Departemen Pendidikan Nasional merumuskan definisi kompetensi sebagai “pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak.”[[43]](#footnote-44) Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian kompetensi guru adalah pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang sebaiknya dapat dilakukan seorang guru dalam melaksanakan pekerjaannya.

Menurut Mulyasa, pada hakekatnya standar kompetensi guru adalah untuk mendapatkan guru yang baik dan profesional, yang memiliki kompetensi untuk melaksanakan fungsi dan tujuan sekolah khususnya, serta tujuan pendidikan pada umumnya, sesuai kebutuhan masyarakat dan tuntutan zaman.[[44]](#footnote-45) Berdasarkan penjelasan di atas guru dituntut untuk profesional dalam menjalankan perannya sebagai pengajar dimana guru harus bisa menyesuaikan apa yang dibutuhkan masyarakat dan jaman dalam hal ini yaitu kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus berkembang.

Stephen P. Becker dan Jack Gordon mengemukakan beberapa unsur atau elemen yang terkandung dalam konsep kompetensi, yaitu:[[45]](#footnote-46)

1. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kesadaran di bidang kognitif. Misalnya, seorang guru mengetahui cara melaksanakan kegiatan identifikasi, penyuluhan, dan proses pembelajaran terhadap warga belajar.
2. Pengertian (*understanding*), yaitu kedalaman kognitif dan efektif yang dimiliki siswa. Misalnya, seorang guru yang akan melaksanakan kegiatan harus memiliki pemahaman yang baik tentang keadaan dan kondisi warga belajar di lapangan, sehingga dapat melaksanakan program kegiatan secara baik dan efektif.
3. Keterampilan (*skill*), yaitu kemampuan individu untuk melakukan suatu tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan yang dimiliki oleh guru untuk menyusun alat peraga pendidikan secara sederhana.
4. Nilai (*value*), yaitu suatu norma yang telah diyakini atau secara psikologis telah menyatu dalam diri individu.
5. Minat (*interest*), yaitu keadaan yang mendasari motivasi individu, keinginan yang berkelanjutan, dan orientasi psikologis. Misalnya, guru yang baik selalutertarik kepada warga belajar dalam hal membina dan memotivasi mereka supaya dapat belajar sebagaimana yang diharapkan
6. **Ciri-Ciri Kompetensi Guru** **yang Baik**

Pada dasarnya tugas guru yang paling utama adalah mengajar dan mendidik. Sebagai pengajar ia merupakan medium atau perantara aktif antara siswa dan ilmu pengetahuan, sedang sebagai pendidik ia merupakan medium aktif antara siswa dan haluan atau filsafat negara dan kehidupan masyarakat dengan segala seginya, dan dalam mengembangkan pribadi siswa serta mendekatkan mereka dengan pengaruh-pengaruh dari luar yang baik dan menjauhkan mereka dari pengaruh-pengaruh yang buruk. Dengan demikian seorang guru wajib memiliki segala sesuatu yang erat hubungannya dengan bidang tugasnya, yaitu pengetahuan, sifat-sifat kepribadian, serta kesehatan jasmani dan rohani. Menurut S. Nasution, ada beberapa prinsip umum yang berlaku untuk semua guru yang baik, yaitu :[[46]](#footnote-47)

1. Guru yang baik memahami dan menghormati siswa. Guru yang baik harus menghormati bahan pelajaran yang diberikan. Dengan pengertian, ia harus menguasai bahan itu sepenuhnya, jangan hanya mengenal ini buku pelajaran saja, melainkan juga mengetahui pemakaian dan kegunaannya bagi kehidupan anak dan manusia umumnya.
2. Guru yang baik mampu menyesuaikan metode mengajar dengan bahan pelajaran.
3. Guru yang baik mampu menyesuaikan bahan pelajaran dengan kesanggupan individu anak.
4. Guru yang baik harus mengaktifkan siswa dalam hal belajar.
5. Guru yang baik memberikan pengertian dan bukan hanya dengan kata-kata belaka. Dengan pengertian lain guru tidak bersifat verbalistis yakni hanya mengenalkan anak terhadap kata-kata saja tetapi tidak dapat menyelami arti maksudnya.
6. Guru menghubungkan pelajaran dengan kebutuhan siswa.
7. Guru merumuskan tujuan yang akan dicapai pada setiap pelajaran yang diberikannya.
8. Guru jangan hanya terikat oleh satu teks *book* saja.
9. Guru yang baik tidak hanya mengajar dalam arti menyampaikan pengetahuan saja kepada siswa, melainkan senantiasa membentuk pribadi siswa.

Menurut pendapat Westby Gybon dan Sambas Soerjadi dalam Suparlan, beberapa persyarat suatu pekerjaan disebut profesi jika (1) adanya pengakuan dari masyarakat dan pemerintah mengenai bidang dan kualifikasi profesi, (2) bidang ilmu yang menjadi landasan tehnik dan prosedur kerja yang unik, (3) memerlukan persiapan yang sengaja dan sistematis, (4) memiliki mekanisme yang diperlukan untuk melakukan seleksi secara efektif, (5) memiliki organisasi profesi.[[47]](#footnote-48)

Seorang guru berkompetensi merupakan seorang yang mempunyai visi dan misi yang jelas, kritis, logis, menguasai teori dan praktek mengajar, dan bermotivasi tinggi untuk memberikan yang terbaik. Selain itu, guru tersebutjuga mempunyai kewenangan yang teruji oleh pihak yang memberi wewenang.[[48]](#footnote-49) Artinya, seorang guru tersebut selain berkompetensi dalam bidang pengajaran, ia juga harus mempunyai derajat kualifikasi akademik yang telah ditempuhnya dari lembaga berwenang. Namun dari indikator yang dikemukakan di atas belum dapat disebut kompetensi profesional karena hanya membahas dari segi kompetensi saja.

Dengan demikian kompetensi profesional guru menmguasai kurikulum yang dikembangkan berdasarkan prinsip bahwa peserta didik memiliki posisi sentral untuk mengembangkan kompetensinya agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratisserta bertanggung jawab. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut pengembangan kompetensi peserta didik disesuaikan dengan potensi, perkembangan, kebutuhan, dan kepentingan peserta didik serta tuntutan lingkungan.Memiliki posisi sentral berarti bahwa kegiatan pembelajaran harus berpusat pada peserta didik

1. **Karakteristik Kompetensi Guru**

Kompetensi guru merupakan bentuk penguasaan karakteristik peserta didik dari aspek fisik, moral, spiritual, sosial, kultural, emosional dan intelektual. Hal tersebut meliputi tiga hal yaitu sebagai berikut:[[49]](#footnote-50)

1. Penguasaan materi pelajaran; mencakup bahan yang akan diajarkan dan dasar keilmuan dari bahan pelajaran. Hal ini diperlukan strategi belajar mengajar yang mampu memikat dan menarik anak didik untuk respek dan *responsive* terhadap proses pendidikan.
2. Penguasaan landasan dan wawasan pendidikan dan keguruan; usaha ini dilakukan dengan carasejauh mana keaktifasn guru mengikuti perkembangan kemajuan dunia pendidikan menyangkut strategi pembelajran, dinamika pendidikan, dan memberikan pemahaman tentang prospek dunia pendidikan di masa mendatang.
3. Penguasaan proses pembelajaran peserta didik; penguasaan ini meliputi tehnik pendidikan dan memahami kaidah pembelajaran yang baik pula. Dengan harapan proses pendidikan akan berjalan dengan baik berbekal pengetahuan tentang pembelajaran itu sendiri.

Dalam pandangan Islam, guru harus memiliki kompetensi terhadap peserta didik agar dapat dikatakan pendidik professional, kompetensi tersebut adalah:[[50]](#footnote-51)

1. Kompetensi Personal Religius

Kemampuan dasar yang pertama bagi guru adalah menyangkut kepribadian agamis, artinya pada dirinya melekat nilai-nilai lebihy ang hendak ditransinterlisasikan kepada peserta didik, missalnya kejujuran dan keadilan.

1. Kompetensi sosial religius

Kemampuan dasar kedua bagi pendidik adalah menyangkut kepedulian terhadap masalah-masalah sosial yang selaras dengan ajaran Islam, misalnya gotong royong dan persamaan derajat.

1. Kompetensi Profesional Religius

Kemampuan dasar yang ketiga ini menyangkut kemampuan untuk menjalankan tugasnya secara profesional, kompetensi ini meliputi:

1. Mengetahui hal-hal yang perlu diajarkan
2. Mengenai keseluruhan bahan materi
3. Mempunyai kemampuan menganalisis materi yang diajarkan dan menghubungkannya dengan konteks komponen-komponen secara keseluruhan
4. Mengamalkan terlebih dahulu informasi yang telah didapat sebelumn diajarkan pada anak didiknya
5. Mengevaluasi proses dan hasil pendidkan yang sedang dan sudah dilaksanakan.[[51]](#footnote-52)
6. **Pentitngnya Kompetensi guru**

Guru merupakan guru dan pengajar yang menyentuh kehidupan pribadi siswa. Untuk itu kompetensi guru merupakan salah satu hal yang harus dimiliki dalam jenjang keguruan apapun karena kemampuan itu memiliki kepentingan tersendiri dan sangat penting dimiliki oleh guru, sebab:[[52]](#footnote-53)

1. Kompetensi guru merupakan alat seleksi dalam penerimaan calon guru.

Dengan adanya syarat sebagai kriteria penerimaan calon guru, akan terdapat pedoman bagi administrator dalam memilih guru yang diperlukan untuk suatu sekolah. Asumsi yang mendasarinya adalah bahwa setiap guru yang memenuhi syarat tersebut diharapkan akan berhasil dalam mengemban tugasnya sebagai pengajar di sekolah.

1. Kompetensi guru penting dalam pembinaan dan pengembangan guru.

Jika telah ditentukan jenis kompetensi guru yang bagaimana yang diperlukan selaku guru, maka atas dasar ukuran itu akan dapat ditentukan mana guru yang telah memiliki kemampuan penuh dan mana yang masih kurang memadai kompetensinya. Pada guru yang telah memiliki kompetensi penuh sudah tentu perlu dibina terus agar kompetensinya tetap mantap, sedangkan bagi guru yang memiliki kompetensi di bawah standar, administrator dapat menyusun perencanaan yang relevan agar guru tersebut dapat memiliki kemampuan yang sama atau seimbang dengan kemampuan guru yang lainnya.

1. Kompetensi guru penting dalam rangka penyusunan kurikulum.

Berhasil tidaknya guru terletak pada komponen dalam proses guruan. Guru yang salah satu di antaranya adalah menjadi komponen kurikulum. Oleh karena itu, kurikulum guruan tenaga keguruan harus disusun berdasarkan kemampuan yang diperlukan oleh setiap guru. Dengan demikian, tujuan program keguruan sistem penyampaian, evaluasi, dan sebagainya hendaknya direncanakan sedemikian rupa agar relevan dengan tuntutan kompetensi guru, sehingga guru diharapkan mampu menjalankan tugas dan tanggungjawabnya sebaik mungkin.

1. Kompetensi guru penting dalam hubungannya dengan kegiatan belajar mengajar dan hasil belajar siswa.

Proses belajar mengajar calon hasil belajar yang diperoleh siswa tidak hanya ditentukan oleh sekolah, pola, dan struktur serta isi kurikulumnya, akan tetapi ditentukan oleh kompetensi guru yang mengajar dan membimbing siswa. Guru yang kompeten akan lebih mampu menciptakan lingkungan belajar yang efektif, menyenangkan, dan akan lebih mampu mengelola kelasnya, sehingga proses belajar mengajar menjadi optimal.

Guru sebagai jabatan profesional akan bekerja melaksanakan fungsi dan tujuan sekolah harus memiliki kompetensi-kompetensi yang dituntut agar guru mampu melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya. Setiap guru profesional harus memenuhi persyaratan sebagai manusia yang bertanggungjawab dalam bidang guruan. Guru sebagai guru bertanggungjawab mewariskan nilai-nilai dan norma-norma kepada siswa. Adapun tanggungjawab yang dimaksud adalah tanggungjawab moral, tanggungjawab dalam bidang guruan di sekolah, tanggungjawab dalam bidang kemasyarakatan, dan tanggungjawab dalam bidang keilmuan. Untuk itulah kompetensi guru sangat penting dalam melaksanakan proses belajar mengajar. Pada bidang pembelajaran diharapkan guru dapat menentukan model pembelajaran yang tepat sehingga dapat menarik minat siswa terhadap pelajaran.

1. **Dimensi Kompetensi Guru**

Menurut Raka Joni sebagaimana dikutip oleh Suyanto dan Djihad Hisyam Suyanto dan Djihad Hisyam mengatakan bahwa kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang guru pada umumnya mengacu pada tiga jenis yaitu:[[53]](#footnote-54)

1. Kompetensi profesional

Menurut Undang-undang Nomor14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, kompetensi profesional adalah kemampuan penguasaan materi pelajaran secara luas dan mendalam. Surya mengemukakan kompetensi profesional adalah:[[54]](#footnote-55)

Berbagai kemampuan yang diperlukan agar dapat mewujudkan dirinya sebagai guru profesional. Kompetensi profesional meliputi kepakaran atau keahlian dalam bidangnya yaitu penguasaan bahan yang harus diajarkannya beserta metodenya, rasa tanggung jawab akan tugasnya dan rasa kebersamaan dengan sejawat guru lainnya.

Johnson sebagaimana dikutip Anwar mengemukakan kemampuan profesional mencakup:[[55]](#footnote-56)

1) penguasaan pelajaran yang terkiniatas penguasaan bahan yang harus diajarkan, dan konsep-konsep dasar keilmuan bahan yang diajarkan tersebut

2) penguasaan dan penghayatan atas landasan dan wawasan kependidikan dan keguruan

3) penguasaan proses-proses kependidikan, keguruan dan pembelajaran siswa.

E. Mulyasa menjelaskan kompetensi profesional dalam Standar Nasional Pendidikan, yang tercantum dalam Pasal 28 ayat (3) butir c dikemukakan bahwa yang dimaksud kompetensi profesional adalah kemampuan penguasaan materi pembelajaran secara luas dan mendalam yang memungkinkan membimbing peserta didik memenuhi standar kompetensi yang ditetapkan dalam Standar Nasional Pendidikan.[[56]](#footnote-57)

Kompetensi profesional ialah kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang guru antara lain: menguasai materi bahan ajar, kemampuan mengelola program pembelajaran, memahami karakteristik siswa, kemampuan mengelola dan menggunakan media sumber belajar, kemampuan melakukan penilaian serta memahami dan memanfaatkan hasil-hasil penelitian.[[57]](#footnote-58)

1. Kompetensi sosial (kemasyarakatan)

Slameto mengemukakan bahwa kompetensi sosial berkaitan dengan kemampuan pendidik sebagai bagian dari masyarakat untuk berkomunikasi secara efektif dengan peserta didik, sesama pendidik, tenaga kependidikan, orangtua peserta didik, dan masyarakat sekitar.”[[58]](#footnote-59) Kompetensi sosial sangat perlu dan harus dimiliki seorang guru karena berlangsungnya pendidikan dampaknya akan dirasakan tidak hanya oleh peserta didik itu sendiri tetapi juga oleh masyarakat yang menerima dan memakai lulusannya.

Selanjutnya pengertian lain, terdapat kriteria lain kompetensi yang harus dimiliki oleh setiap guru. Dalam konteks ini seorang guru harus mampu:[[59]](#footnote-60)

1. Bersikap inklusif, bertindak objektif serta tidak diskriminatif, karena pertimbangan jenis kelamin, agama, ras, kondisi fisik, latar belakang keluarga dan status sosial ekonomi.
2. Berkomunikasi secara efektif, simpatik, dan santun dengan sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua dan masyarakat.
3. Beradaptasi ditempat bertugas di seluruh wilayah Republik Indonesia.
4. Berkomunikasi dengan komunitas profesi sendiri dan profesi lain secara lisan dan tulisan atau bentuk lain.

Guru merupakan makhluk sosial, yang dalam kehidupannya tidak bisa terlepas dari kehidupan sosial masyarakat dan lingkungannya. Oleh karena itu guru dituntut memiliki kompetensi sosial.

1. Kompetensi kepribadian (personal)

Sikap dan sifat guru yang baik adalah bersikap adil, percaya dan suka kepada murid-muridnya, sabar dan rela berkorban, memiliki wibawa di hadapan peserta didik, penggembira, bersikap baik terhadap guru-guru lainnya, bersikap baik terhadap masyarakat, benar-benar menguasai mata pelajaran, suka dengan mata pelajaran yang diberikan dan berpengetahuan yang luas.[[60]](#footnote-61)

Menurut Permendiknas No.16/2007, Kemampuan dalam standar kompetensi ini mencakup lima kompetensi utama yakni:[[61]](#footnote-62)

1. Bertindak sesuai dengan norma agama, hukum, sosial dan kebudayaan nasional Indonesia.
2. Menampilkandiri sebagai pribadi yang jujur, berakhlak mulia dan teladan bagi peserta didik dan masyarakat.
3. Menampilkan diri sebagai pribadi yang mantap, stabil, dewasa, arif dan berwibawa.
4. Menunjukkan etos kerja, tanggung jawab yang tinggi serta bangga menjadi guru,dan rasa percaya diri.
5. Menjunjung tinggi kode etik profesi guru.

Kepribadian guru merupakan faktor terpenting bagi keberhasilan belajar anak didik. Surya menyebut kompetensi kepribadian ini sebagai kompetensi personal yaitu kemampuan pribadi seorang guru yang diperlukan agar dapat menjadi guru yang baik. Kompetensi personal ini mencakup kemampuan pribadi yang berkenaan dengan pemahaman diri, penerimaan diri, pengarahan diri, dan perwujudan diri.[[62]](#footnote-63) Sedangkan kompetensi guru secara lebih khusus lagi adalah bersikap empati, terbuka, berwibawa, bertanggung jawab dan mampu menilai diri pribadi.

Kepribadian itulah yang akan menentukan apakah ia menjadi pendidik dan pembina yang baik bagi anak didiknya ataukah akan menjadi perusak atau penghancur masa depan anak didiknya, dan hal inilah yang menunjukkan berhasil atau tidaknya pendidikan.[[63]](#footnote-64) Sebagai seorang teladan di depan peserta didik, sebelum guru mengajarkan karakter pada peserta didik, guru harus memiliki kepribadian yang baik sebagai seorang pendidik untuk memberikan contoh real karakter-karakter baik yang harus dikembangkan peserta didik.

**C. Kepuasan Siswa**

**1. Pengertian Kepuasan Siswa**

Menurut Hunt dalam Tjiptono, dkk., kepuasan *(satisfaction)* berasal dari bahasa latin *“satis”* (artinya cukup baik,memadai) dan *“facio”* (melakukan atau membuat). Kepuasan dapatdiartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.[[64]](#footnote-65) Begitu juga menurut Oliver dalam Purwa Udi Utomo, kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap fitur-fitur produk atau jasa yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada *level* yang menyenangkan baik itu di bawah maupun di atas harapan.[[65]](#footnote-66) Selanjutnya menurut James G. Barnes, kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan.[[66]](#footnote-67)

Disamping itu menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapanya.[[67]](#footnote-68) Hal yang sama juga di ungkapkan oleh J.C Mowendan M. Minor, kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.[[68]](#footnote-69)

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan, bahwa kepuasan merupakan tanggapan perasaan seseorang terhadap pengalaman yang didapat (kenyataan) dengan harapannya. Seseorang akan merasa puas apabila apa yang didapat ada kesesuaian antara harapan dengan pengalaman yang didapat oleh seseorang tersebut. Semakin banyak kesamaan antara harapan dan pengalaman yang diterima oleh siswa dalam suatu proses pembelajaran di sekolah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh siswa.

1. **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Siswa**

Menurut Popi Sopiatin bahwa kepuasan siswa dipengaruhi oleh faktor instrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor instrinsik itu sendiri merupakan faktor dari dalam diri siswa yang dapat menimbulkan kepuasan, antara lain; prestasi tinggi, harapan dan bakat siswa.[[69]](#footnote-70) Sedangkan, faktor ekstrinsik itu sendiri dari luar diri siswa, antara lain: kualitas mengajar guru, budaya sekolah, sarana dan prasarana di sekolah serta iklim sekolah.

1. **Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, Kotler mengemukakan beberapa cara diantaranya adalah:[[70]](#footnote-71)

1. *Complaint and suggestion system* (sistem keluhan dan saran), perusahaan yang berfokus kepada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran dan keluhan terhadap perusahaan. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan.
2. *Ghost shopping* (pembeli bayangan), salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan ke perusahaan lain. Kemudian melaporkan pengalamannya.
3. Analisis pelanggan yang hilang, perusahaan menghubungi pelanggan yang berhenti atau hilang untuk mempelajari penyebabnya.
4. *Customer satisfaction surveys* (survei kepuaasan pelanggan), tingkat keluhan konsumen dijadikan data dalam mengukur tentang kepuasan, hal ini bisa melalui wawancara pelanggan yang berhenti atau bisa dengan cara menyebarkan angket ke pelanggan.
5. **Indikator Kepuasan Siswa**

Siswa dalam manajemen sekolah merupakan pelanggan yang harus dipuaskan. Untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada siswa, perlu diketahui faktor apa yang dominan menentukan tingkat kepuasan, akan terlihat variabel / indikator yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan sehingga kepuasan siswa terhadap mutu pelayanan sekolah akan semakin meningkat. Indikator kepuasan konsumen (dalam hal ini siswa) menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Tjiptono ialah sebagai berikut:[[71]](#footnote-72)

1. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.
2. Minat merkunjung kembali, merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait. Berhubung penelitian ini di lembaga pendidikan yang merupakan tempat dimana siswa sebagai pelanggan setiap harinya datang ke sekolah, maka penulis menganggap atau menyetarakan poin ini dengan “perasaan memiliki” (mencintai) sekolah.
3. Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan konsumen (siswa) untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannyakepada teman atau keluarga.

Adapun pengukuran kepuasan pelanggan menurut Menurut Kotler adalah:[[72]](#footnote-73)

1. Lebih loyal

Loyalitas pelanggan artinya kesetiaan pelanggan untuk menggunakan jasa. Ketika mereka senang atas layanan yang diterima maka mereka akan kembali dan kecil kemungkinan pindah ke tempat lain.

1. Mengulang kembali penggunaan jasa

Kepuasan pelanggan terhadap layanan akan menyebabkan pelanggan menggunakan kembali layanan yang ditawarkan secara berulang-ulang.

1. Turut mempromosikan kepada pihak lain (*Word of Mounth*)

Pelanggan yang merasa puas akan menceritakan kelebihan layanan ke pelanggan yang lain. Hal itu dikarenakan pembicaraan tentang kebaikan kualitas pelayanan di lembaga pendidikan oleh pelanggan lama ke pelanggan lain akan menjadi bukti kualitas layanan yang ditawarkan.

1. Menjaga nama baik sekolah selaku pihak penyedia jasa

Selain itu, kepuasan siswa juga dampak dari terciptanya kualitas layanan yang baik, yang salah satunya berasal dari profesionalisme guru, keberadaan guru profesional selain untuk mempengaruhi proses belajar mengajar, guru profesional juga diharapkan mampu memberikan mutu pendidikan yang baik sehingga mampu menghasilkan siswa yang berprestasi. Maka untuk melihat kepuasan siswa dapat dilihat dari keberhasilan guru dalam melaksanakan proses pembelajaran, proses pembelajaran yang efektif dan menyenangkan, sehingga pada akhirnya akan berdampak pada kepuasan siswa.[[73]](#footnote-74)

1. M. Fuad, dkk., *Pengantar Bisnis,* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006), hlm. 120. [↑](#footnote-ref-2)
2. Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran*, (Malang: UB Press, 2011), hlm. 2-11. [↑](#footnote-ref-3)
3. Rahmat Hidayat dan Candra Wijaya, *Ayat-ayat Alquran Tentang Manajemen Pendidikan Islam*, (Medan: LPPPI, 2017), hlm. 260-261. [↑](#footnote-ref-4)
4. Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), hlm. 84. [↑](#footnote-ref-5)
5. Muhaimin, *Manajemen Pendidikan (Aplikasinya Dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/madrasah)*, (Jakarta: Kencana Preneda Media Group, 2012), hlm. 98. [↑](#footnote-ref-6)
6. *Ibid.,* hlm.101. [↑](#footnote-ref-7)
7. David Wijaya, *Pemasaran Jasa Pendidikan: Mengapa Sekolah Memerlukan Marketing*, (Bandung: Salemba Empat, 2012), hlm. 3. [↑](#footnote-ref-8)
8. Farida Jasfar, *Manajemen Jasa*: *Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia, 2005), hlm.15. [↑](#footnote-ref-9)
9. Muhaimin, Suti’ah, dan Sugeng Listyo Prabowo, *Manajemen Pendidikan Aplikasi Dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 98. [↑](#footnote-ref-10)
10. Edward Sallis*, Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan)*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2008), hlm. 56. [↑](#footnote-ref-11)
11. Nurkolis, *Manajemen Berbasis Sekolah: Teori, Model, dan Aplikasi,* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2003), hlm. 68-70. [↑](#footnote-ref-12)
12. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), hlm. 41. [↑](#footnote-ref-13)
13. Rahmat Hidayat dan Candra Wijaya, *Ayat-ayat…op.cit.,* hlm. 185. [↑](#footnote-ref-14)
14. Departemen Agama RI, *Al-Qur’an…op.cit.,* hlm. 25. [↑](#footnote-ref-15)
15. Marcel Davidson, *Service Quality in Concept and Theory*, (USA: American Press, 2003), hlm. 192. [↑](#footnote-ref-16)
16. Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa,* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 5. [↑](#footnote-ref-17)
17. M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu,* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 6. [↑](#footnote-ref-18)
18. B. Balaji, *Services Marketing and Management,* (New Delhi: S. Chand, 2002), hlm. 334. [↑](#footnote-ref-19)
19. Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima,* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), hlm. 22-23. [↑](#footnote-ref-20)
20. Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 257. [↑](#footnote-ref-21)
21. Mochtar Effendy, *Manajemen*, (Jakarta: Bhratara, 1996), hlm. 185. [↑](#footnote-ref-22)
22. Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003), hlm. 63. [↑](#footnote-ref-23)
23. Departemen Agama RI, *Al-Qur’an…op.cit.,* hlm. 232. [↑](#footnote-ref-24)
24. *Ibid.,* hlm. 251. [↑](#footnote-ref-25)
25. Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006), hlm. 98. [↑](#footnote-ref-26)
26. Departemen Agama RI, *Al-Qur’an…op.cit.,* hlm. 69. [↑](#footnote-ref-27)
27. Buchari Alma, *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan,* (Jakarta: Alfabeta, 2005), hlm. 173. [↑](#footnote-ref-28)
28. Fandy Tjiptono, *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima,* (Yogyakarta: Andi, 2008), hlm. 95. [↑](#footnote-ref-29)
29. Tjiptono. dkk., *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: Andi, 2008), hlm. 68-69. [↑](#footnote-ref-30)
30. David Wijaya, *Pemasaran…op.cit.,* hlm. 181. [↑](#footnote-ref-31)
31. Rambat Lupiyoadi, *Manajemen…op.cit.,* (2014), hlm. 217. [↑](#footnote-ref-32)
32. Depdiknas, *Standar Nasional Pendidikan,* (Jakarta: Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Pasal: 28). [↑](#footnote-ref-33)
33. Yazid, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), hlm. 102. [↑](#footnote-ref-34)
34. Kotler, *Marketing Pemasaran,* (Jakarta: Prentice Hall. Inc, 1997), hlm. 54. [↑](#footnote-ref-35)
35. Sri Minarti, *Manajemen Sekolah,* (Jogjakarta: Ar-Ruz Media, 2012), hlm. 390. [↑](#footnote-ref-36)
36. Daulat Purnama Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu Baru Manajemen Pendidikan Menghadapi Tantangan Abad Ke-21*, (Jakarta: Gramedia, 2001), hlm. 23. [↑](#footnote-ref-37)
37. Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi,* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 63-65. [↑](#footnote-ref-38)
38. Marzuki Mahmud, *Ibid.* [↑](#footnote-ref-39)
39. J.B Situmorang dan Winarno, *Pendidikan Profesi dan Sertifikasi Pendidik*, (Klaten: Macanan Jaya Cemerlang, 2008), hlm.17. [↑](#footnote-ref-40)
40. Jamil Suprihatiningkrum, *Guru Profesional: Pedoman Kinerja, Kualifikasi & Kompetensi Guru*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hlm. 97. [↑](#footnote-ref-41)
41. Jejen Musfah, *Peningkatan Kompetensi Guru: Melalaui Pelatihan dan Sumber Belajar Teori dan Praktik*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 27. [↑](#footnote-ref-42)
42. Suyanto dan Asep Jihad, *Menjadi Guru Profesional: Strategi Meningkatkan Kualifikasi dan Kualitas Guru di Era Globalisasi*, (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 39. [↑](#footnote-ref-43)
43. Departemen Pendidikan Nasional, *Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional,* (Jakarta: Grafindo, 2004), hlm. 7. [↑](#footnote-ref-44)
44. E. Mulyasa, *Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), hlm.17. [↑](#footnote-ref-45)
45. Bernawi Munthe, *Desain Pembelajaran*, (Yogyakarta: Pustaka Insan Madani, 2009), hlm. 29. [↑](#footnote-ref-46)
46. Nasution, *Dedaktik Asas-asas Mengajar*, (Bandung: Jemmars, 2009), hlm. 12 -17. [↑](#footnote-ref-47)
47. Nana Syaodih Sukmadinata, *Pelaksanaan Kurikulum Teori dan Praktek,* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1997), hlm. 33. [↑](#footnote-ref-48)
48. Syaiful Sagala, *Kemampuan Professional Guru dan Tenaga Kependidikan,* (Jakarta: Alfabeta, 2009), hlm. 33. [↑](#footnote-ref-49)
49. Syaiful Sagala, *Kemampuan…op. cit.*, hlm. 226-228. [↑](#footnote-ref-50)
50. Muhaimin dan Abdul Mujib, Pemikiran Pendidikan Islam, Trigenda Karya, Bandung, 1991, hal. 168 [↑](#footnote-ref-51)
51. Oemar Hamalik, *Pendidikan Guru Berdasarkan Pendekatan Kompetensi,* (Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 33. [↑](#footnote-ref-52)
52. Oemar Hamalik, *Guruan Guru, Konsep dan Strategi*, (Bandung: Mandar Maju, 2005), hlm. 39-40. [↑](#footnote-ref-53)
53. Suyantodan Djihad Hisyam, *Refleksi dan Reformasi Pendidikan di Indonesia Memasuki Milenium III*, (Yogyakarta: Adi Cita Karya Nusa, 2000), hlm. 29. [↑](#footnote-ref-54)
54. Surya, *Psikologi*…, hlm.138. [↑](#footnote-ref-55)
55. Moch. Idochi Anwar, *Administrasi Pendidikan dan Manajemen Biaya Pendidikan,* (Bandung: Alfabeta, 2003), hlm. 63. [↑](#footnote-ref-56)
56. E. Mulyasa, *Menjadi Guru Profesional*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), hlm. 135. [↑](#footnote-ref-57)
57. Zainal Aqib, *Profesionalisme Guru*, (Surabaya: Insan Cendekia, 2010), hlm. 103. [↑](#footnote-ref-58)
58. Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), hlm. 57. [↑](#footnote-ref-59)
59. Imam Wahyudi, *Panduan Lengkap Uji Sertifikasi Guru*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya, 2012), hlm. 25. [↑](#footnote-ref-60)
60. Ngalim purwanto, *Prinsip-Prinsip dan Teknik Evaluasi Pengajaran,* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 51. [↑](#footnote-ref-61)
61. *Permendiknas No. 16 Tahun 2007 Tentang Standar Kualifikasi dan Kompetensi Guru.* [↑](#footnote-ref-62)
62. Muhammad Surya, *Psikologi Pembelajaran dan Pengajaran,* (Bandung: Yayasan Bhakti Winaya, 2003), hlm. 138. [↑](#footnote-ref-63)
63. Sjarkawi, *Pembentukan Kepribadian Melalui Peningkatan Pertimbangan Moral*, (Jakarta: Depdiknas Dirjen Dikti, 2006), hlm. 5. [↑](#footnote-ref-64)
64. Fandy Tjiptono, dkk., *Pemasaran Strategik,* (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), hlm. 43. [↑](#footnote-ref-65)
65. Purwa Udiutomo, *Analisa Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011*, *Jurnal Pendidikan Dompet Dhuafa,* Edisi I, hlm. 7. [↑](#footnote-ref-66)
66. Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: Indeks, 2011), hlm. 153. [↑](#footnote-ref-67)
67. Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm. 147. [↑](#footnote-ref-68)
68. J.C Mowen dan M. Minor, *Perilaku Konsumen,* (Jakarta: Erlangga, 2002), hlm. 89. [↑](#footnote-ref-69)
69. Popi Sopiatin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa,* (Cilegon: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 36. [↑](#footnote-ref-70)
70. Heria Windasuri, Hyacintha Susanti dan Business Growth Team, *Excellent Service,* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017), hlm. 66-67. [↑](#footnote-ref-71)
71. Fandy Tjiptono, *Strategi*…op.cit., hlm. 148. [↑](#footnote-ref-72)
72. Kotler*, Manajemen…op.cit.,* hlm. 48. [↑](#footnote-ref-73)
73. Syamsu Yusuf L. N dan Nani M. Sugandhi, *Perkembangan Peserta Didik,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm. 139-140. [↑](#footnote-ref-74)