

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DAN CITRA (*IMAGE*)
SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MA MA'ARIF
UDANAWU BLITAR**

TESIS



Disusun Oleh :

Guntur Eko Prasetyo (21504016)

**PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2023**

PERSETUJUAN

Tesis ini dengan judul "HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DAN CITRA (*IMAGE*) SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MA MA'ARIF UDANAWU BLITAR" oleh Guntur Eko Prasetyo telah disetujui untuk diajukan pada ujian tesis program Pascasarjana IAIN Kediri.

Dosen Pembimbing

- | | |
|--|---------|
| 1. Dr. Hj Mu'awanah, M.Pd
NIP. 196806041998032001 | 1. |
| 2. Dr. Noer Hidayah, M.Si
NIP. 197701092005012002 | 2. |

Kediri, 23 Oktober 2023

PENGESAHAN TIM PENGUJI TESIS

Tesis dengan judul “HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DAN CITRA(*IMAGE*) SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA DI MA MA’ARIF UDANAWU BLITAR” ini telah diuji dan diperbaiki sebagaimana mestinya dapat disahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Pendidikan(M.Pd) Pascasarjana IAIN Kediri pada tanggal 27 November 2023

Tim Penguji :

1. Dr. Muhamad Yasin, S.Ag, M.Pd (Ketua Sidang)
NIP.197106101998031003
2. Prof. Dr. H. Moh. Asror Yusuf, M.Ag (Penguji Utama)
NIP. 197506132003121004
3. Dr. Hj. Mu’awanah, M.Pd (Penguji 1)
NIP. 196806041998032001
4. Dr. Noer Hidayah, M.Si (Penguji 2)
NIP.197701092005012002

Kediri, 27 November 2023

Mengetahui

Direktur Pascasarjana IAIN Kediri

Prof. Dr. H. Moh. Asror Yusuf, M.Ag.

NIP.197506132003121004

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : GUNTUR EKO PRASETIYO
NIM : 215.04.016
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Penelitian : HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DAN CITRA
(*IMAGE*) SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA
DI MA MA'ARIF UDANAWU BLITAR

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian saya ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain keuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar rujukan.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Kediri, 27 November 2023

Hormat Saya

Guntur Eko Prasetiyo

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

Wahai orang-orang yang beriman, Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan salat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar.

(QS. Al – Baqarah : 153)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim, dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT atas segala karunia dan kemudahan yang diberikan sehingga tugas akhir tesis ini dapat terselesaikan. Karya ini saya persembahkan sebagai tanda cinta dan kasih sayang kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Jito dan Ibu Patmini yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat kepadaku yang senantiasa mengiringi langkah kakiku, pengorbanan serta kasih sayang yang tidak terbatas diberikan untukku.
2. Dr. Addin Arsyadana M. Pd.I, selaku Kaprodi Manajemen Pendidikan Islam
3. Dr. Hj. Mu'awanah, M.Pd dan Dr. Noer Hidayah, M.Si selaku dosen pembimbing yang disela-sela kesibukannya telah rela meluangkan waktu untuk membimbing hingga terselesainya tesis ini.
4. Kepada teman-temanku Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam (MPI) angkatan 2021 yang telah membantuku, menemaniku dan menyemangatiku tiada henti.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang sebaik-baiknya, atas semua bantuan, doa, dan dukungan yang telah diberikan. Semoga kita semua termasuk orang-orang yang diberi karunia oleh Allah SWT dengan kesuksesan dan kebahagiaan, yang hakiki. Aarniin ya Robbal 'alamin."

ABSTRAK

GUNTUR EKO PRASETIYO. Dosen Pembimbing Dr. Hj. Mu'awanah, M.Pd dan Dr. Noer Hidayah, M.Si. Hubungan Kualitas Layanan dan Citra (*Image*) Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar, Manajemen Pendidikan Islam, Pascasarjana IAIN Kediri 2023.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Citra (*Image*) Sekolah, dan Kepuasan Siswa

Kualitas layanan adalah ukuran sejauh mana suatu layanan atau produk dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pada lembaga pendidikan, kualitas layanan merupakan hal yang penting. Kualitas layanan dapat berdampak pada citra lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan yang mampu memberikan layanan baik, akan berdampak pada citra lembaga pendidikan itu sendiri. Dengan terbentuknya kualitas layanan dan citra yang baik maka akan mengakibatkan rasa puas yang dirasakan oleh siswa. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :1) mengetahui sejauh mana hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar, 2) mengetahui hubungan antara citra sekolah terhadap kepuasan siswa yang ada di MA Ma'arif Udanawu Blitar, dan 3) mengetahui hubungan kualitas layanan dan citra terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar.

Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan metode mix method atau metode campuran. Populasi pada penelitian ini merupakan keseluruhan siswa yang ada di MA Ma'arif Udanawu Blitar yang berjumlah 1825 siswa yang kemudian diambil sampel sebanyak 292 responden yang menyebar dari kelas X hingga XII.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan :1) Variabel kualitas layanan (X_1) memberikan pengaruh pada kepuasan siswa (Y) di MA Ma'arif Udanawu Blitar. Hal ini dibuktikan dengan t hitung senilai 10,990, dimana t hitung $>$ dari t tabel 1,650 dan Sig senilai 0,000 $<$ 0,05. Kemudian dari koefisien determinasi didapat skor 0,294 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar sebesar 29,4 %, 2) Variabel citra (*image*) sekolah memberikan pengaruh terhadap kepuasan siswa (Y) di MA Ma'arif Udanawu Blitar. Hal ini dibuktikan dengan t hitung senilai 10,208, dimana t hitung $>$ dari t tabel 1,650 dan Sig senilai 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05. Kemudian dari koefisien determinasi didapat skor 0,264 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh citra (*image*) sekolah terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar sebesar 26,4 %, 3) hubungan kualitas layanan dan citra (*image*) sekolah terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh kualitas layanan dan citra (*image*) sekolah terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar yang ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} sebesar 66,790 yang lebih tinggi dibandingkan F_{tabel} sebesar 3,027. Atau dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih rendah dari Alpha sebesar 0,05. Kemudian dari koefisien determinasi didapat skor 0,316 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh kualitas layanan dan citra (*image*) sekolah terhadap kepuasan siswa di MA Ma'arif Udanawu Blitar sebesar 31,6 %.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga dapat terselesaikan tesis dengan judul “Hubungan Kualitas Layanan dan Citra (*Image*) Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa di MA Ma’arif Udanawu Blitar.”

Shalawat dan salam semoga Allah limpahkan atas Nabi Muhammad SAW sebagai pendidik agung dan rahmat bagi umat seluruh alam. Demikian juga atas seluruh keluarga, sahabat-sahabat, beserta para pengikutnya.

Tesis ini tidak mungkin dapat diselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dari semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuk guna untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya khususnya kepada:

1. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Prof. Dr. H. Moh. Asror Yusuf, M.Ag, selaku Direktur Pascasarjana IAIN Kediri.
3. Dr. Addin Arsyadana M.Pd.I, selaku Kaprodi Manajemen Pendidikan Islam
4. Dr. Hj. Mu’awanah, M.Pd dan Dr. Noer Hidayah, M.Si selaku dosen pembimbing yang disela-sela kesibukannya telah rela meluangkan waktu untuk membimbing hingga terselesainya tesis ini.
5. Bapak dan Ibuku, serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa dan dukungan baik moril maupun materil hingga terselesainya tesis ini.
6. Teman-teman mahasiswa Pascasarjana IAIN Kediri, jurusan MPI angkatan 2021 serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyusun tesis ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga tesis ini berguna baik untuk diri sendiri maupun pihak yang memanfaatkannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini jauh dari sempurna, tiada lain karena terbatasnya kemampuan penulis. Oleh karena itu kritik dan saran dari

pembaca sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini. Mudah-mudahan apa yang penulis sajikan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Kediri, 27 November 2023

Penulis

Guntur Eko Prasetyo

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Peneltian	9
E. Penegasan Istilah.....	9
F. Kajian Terdahulu.....	10
G. Hipotesis	12
H. Sistematika Pembahasan	13
BAB II : LANDASAN TEORI.....	15
A. Tinjauan Kualitas Layanan	15
1. Definisi Kualitas Layanan	15
2. Dimensi Kualitas Layanan.....	19
3. Indikator Kualitas Layanan	20
4. Bentuk Layanan Jasa Pendidikan.....	21
B. Tinjauan <i>Brand Image</i>	23
1. Definisi Citra.....	23
2. Tujuan Citra	25
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Citra.....	26

4.	Jenis-Jenis Citra Sekolah	27
5.	Proses Pembentukan Citra Sekolah	28
6.	Indikator Citra Sekolah	30
C.	Tinjauan Kepuasan Siswa	30
1.	Pengertian Kepuasan Siswa	30
2.	Manfaat Kepuasan Siswa	33
3.	Teknik Mengukur Kepuasan Siswa	33
4.	Faktor-Faktor Kepuasan Siswa	35
5.	Strategi Meningkatkan Kepuasan Siswa	39
6.	Indikator Kepuasan Siswa	40
D.	Hubungan Kualitas Layanan dan Citra (<i>Image</i>) Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa	41
BAB III : METODE PENELITIAN		44
A.	Pendekatan Penelitian	44
1.	Penelitian Kuantitatif	44
a.	Variabel Penelitian	44
b.	Populasi dan Sampel	48
1)	Populasi	48
2)	Sampel	48
c.	Pengumpulan Data	49
d.	Instrumen Penelitian	50
e.	Analisis Data	52
1)	Tabulasi Data	52
2)	Uji Instrumen	53
a)	Uji Validitas	53
b)	Uji Reabilitas	53
3)	Uji Hipotesis	53
a)	Analisis Regresi Linier Sederhana	53
b)	Analisis Regresi Linier Berganda	54
c)	Uji t	54
d)	Uji f	55
2.	Penelitian Kualitatif	56

a.	Pendekatan Penelitian.....	56
b.	Jenis Penelitian.....	56
c.	Sumber Data.....	56
d.	Teknik Pengumpulan Data	57
e.	Analisis data.....	58
f.	Uji Keabsahan Data.....	61
BAB IV	: HASIL PENELITIAN.....	63
A.	Gambaran Umum MA Ma'arif Udanawu Blitar.....	63
B.	Deskripsi Data.....	67
C.	Uji Asumsi Klasik.....	76
D.	Pengujian Hipotesis.....	79
E.	Paparan Data dan Analisis Data Kualitatif.....	88
BAB V	: PEMBAHASAN	92
BAB VI	: PENUTUP	97
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN – LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2. Penentuan Jumlah Isaac & Michael	49
Tabel 3. Pemberian Skor Pada Skala Likert	50
Tabel 4. Variabel & Indikator.....	51
Tabel 5. Data Tenaga Pendidik.....	66
Tabel 6. Data Siswa Ma Ma'arif Udanawu Blitar	67
Tabel 7. Hasil Validitas Instrument Kualitas Layanan	68
Tabel 8. Pengujian Reliabilitas Instrument Kualitas Layanan	69
Tabel 9. Deskripsi Data Variabel Kualitas Layanan.....	69
Tabel 10. True Score Kualitas Layanan.....	70
Tabel 11. Hasil Validitas Instrument Image Sekolah	71
Tabel 12. Pengujian Reliabilitas Instrument Image Sekolah	72
Tabel 13. Deskripsi Data Image Sekolah.....	72
Tabel 14. True Score Image Sekolah.....	73
Tabel 15. Hasil Validitas Kepuasan Siswa.....	73
Tabel 16. Pengujian Reabilitas Instrument Kepuasan Siswa	74
Tabel 17. Deskripsi Statistik Kepuasan Siswa	75
Tabel 18. True Score Kepuasan Siswa.....	75
Tabel 19. Uji Normalitas Data.....	76
Tabel 20. Uji Linieritas	77
Tabel 21. Uji Multikolinearitas.....	78
Tabel 22. Uji Glejser	79
Tabel 23. Uji Regresi Linier Sederhana Variabel Kualitas Layanan.....	79
Tabel 24. Uji T Variabel Kualitas Layanan.....	81
Tabel 25. Uji Koefisien Determinasi	81
Tabel 26. Uji Regresi Linier Sederhana Citra Sekolah.....	82
Tabel 27. Uji T Variabel Image Sekolah.....	84
Tabel 28. Uji Koefisien Determinasi	84
Tabel 29. Regresi Linier Berganda Kwalitas Layanan Dan Image Sekolah ..85	
Tabel 30. Uji F.....	86

Tabel 31. Koefisien Determinasi	87
---------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Blue Print Angket Kualitas Layanan.....	I05
Lampiran 2. Angket Penelitian Kualitas Layanan	106
Lampiran 3. Blue Print Angket Image Sekolah.....	109
Lampiran4. Angket Penelitian Image Sekolah	110
Lampiran5. Blue Print Kepuasan Siswa.....	113
Lampiran 6. Angket Penelitian Kepuasan Siswa.....	114
Lampiran 7. Pedoman Wawancara	116
Lampiran 8. Data Responden	117
Lampiran 9. Hasil Sakal Pengukuran Kualitas Layanan.....	121
Lampiran 10. Hasil Sakal Pengukuran Image Sekolah.....	131
Lampiran 11. Hasil Sakal Pengukuran Kepuasan Siswa	141
Lampiran 12. Surat Permohonan Izin Penelitian	148
Lampiran 13. Surat Balasan Diterima Penelitian	149
Lampiran 14. Dokumentasi	150
Lampiran 15. Lembar Konsultasi Penyelesaian Tesis	151
Daftar Riwayat Hidup	153