

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA TINGKAT LAYANAN
PENDIDIKAN DI SEKOLAH DASAR ISLAM (SDI)
MIFTAHUL HUDA KERINGAN - NGANJUK**

Tesis

Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Magister
Dalam Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Oleh :

**INUNG SULISTYORINI
NIM. 20504009**

**PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
TAHUN 2023**

PERSETUJUAN

Tesis ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan pada Tingkat Layanan Pendidikan di Sekolah Dasar Islam (SDI) Miftahul Huda Keringan-Nganjuk” oleh Inung Sulistyorini telah disetujui untuk diajukan pada ujian tesis Program Pascasarjana IAIN Kediri

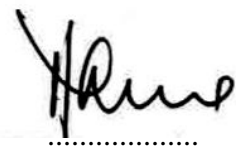
Dosen Pembimbing

1. Dr. Muhammad Yasin, S.Ag. M.Pd Pembimbing I



2. Dr. Hj. Mu'awanah M.Pd

Pembimbing II



PENGESAHAN TIM PENGUJI TESIS

Tesis ini dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan pada Tingkat Layanan Pendidikan di Sekolah Dasar Islam (SDI) Miftahul Huda Keringan-Nganjuk” ini telah diperbaiki sebagaimana mestinya dapat disahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd) Pascasarjana IAIN Kediri pada tanggal 28 Juni 2023

Tim penguji

1. Dr. Zayad Abd. Rahman, M.HI (Ketua Sidang)
2. Dr. Addin Arsyadana, M.Pd.I (Penguji Utama)
3. Dr. Muhammad Yasin, S.Ag, M.Pd (Penguji 1)
4. Dr, Hj. Mu’awanah, M.Pd (Penguji 2)

Kediri, 28 Juni 2023

Mengetahui

Direktur Pascasarjana IAIN Kediri

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

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : Inung Sulistyorini

NIM : 20504009

Program studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Penelitian : “Analisis Kepuasan Pelanggan pada Tingkat Layanan Pendidikan di Sekolah Dasar Islam (SDI) Miftahul Huda Keringan-Nganjuk”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain kecuali 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 sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Kediri, 20 Mei 2023.

Hormat saya

Inung Sulistyorini

MOTTO

لولا المرابي ما عرفت ربي

“Jika tidak ada guruku maka aku tidak mengenal Tuhanku”.

Bila kita tidak bisa menjadi jalan besar, cukuplah menjadi jalan setapak yang bisa dilalui orang.

Bila kita tidak bisa menjadi matahari, cukuplah menjadi lentera yang bisa menerangi sekitar kita.

Bila tak bisa berbuat sesuatu untuk seseorang, maka berdoalah untuk kebaikan.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh usaha, perjuangan, do'a, kesabaran, ketekunan, air mata dan jerih payah yang peneliti lakukan dalam mengerjakan tesis ini untuk menemukan pencerahan berupa ilmu yang bermanfaat. Dengan segala dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, saya persembahkan tesis ini kepada :

1. Bapak dan Ibuku (alm. Bapak H. Soenardjo dan Ibu Hj. Sunaryati) yang selalu mendukungku dengan penuh kasih sayang dan do'a tanpa lelah.
2. Suamiku (Dudung Kuswanto) yang selalu memberikan support baik lahir maupun batin dan selalu mendoakanku setiap saat.
3. Saudara-saudaraku (Yanti Kusuma Dewi, Bambang Setyawan, dan Dodik Hermawan) yang senantiasa mendukung dan mendoakanku.
4. Keponakan-keponakanku (Mutiara kinanti Ramadani, Alvin Bramantara Setyansah, Alvani Rahmadita Setyansah, Ibrahim Setyansah, Azka Aqila Hermawan, Lubna Gadah Hermawan, Esal Alfina Hermawan Nujum yang telah memberikan senyuman dan keceriaan dalam menjalani hari-hariku.
5. Segenap keluargaku yang tak henti memberi semangat untuk meraih cita-cita.
6. Bapak Fauzi Fatahillah, S.Pd dan narasumber dari para orang tua siswa Sekolah Dasar Miftahul Huda Keringan-Nganjuk.
7. Dosen pembimbingku Ibu Dr. Muawanah, M.Pd dan Dr. Muhammad Yasin, M.Ag, yang sudah membimbingku dengan penuh kesabaran hingga terselesainya tesis ini.
8. Sahabat-sahabatku yang menemaniku dan bertukar pikiran dalam menimba ilmu.
9. Dan tak lupa pembaca yang budiman.

ABSTRAK

SULISTYORINI INUNG, 2023, Analisis Kepuasan Pelanggan pada Tingkat Layanan Pendidikan di Sekolah Dasar Islam (SDI) Miftahul Huda Keringan Nganjuk, Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana, IAIN Kediri, Dosen Pembimbing : 1. Dr. Muhammad Yasin, S.Ag, M.Pd. 2. Dr. Hj. Mu'awanah, M.Pd.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan dan Layanan Pendidikan

Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan oleh lembaga pendidikan yang menyediakan layanan pendidikan. Banyaknya lembaga pendidikan yang didirikan saat ini seakan-akan memberikan tuntutan bagi semua lembaga pendidikan untuk berlomba-lomba dalam memenuhi kebutuhan dari para pelanggannya. Tujuannya tidak lain adalah kepuasan bagi para pelanggan pengguna layanan pendidikan, yang akan memberikan manfaat berupa loyalitas dari para pelanggan bagi lembaga pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan di SDI Miftahul Huda dengan menggunakan metode *servqual* untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam dimensi yang meliputi: 1) *Tangibles*, 2) *Reliability*, 3) *Responsiveness*, 4) *Assurance*, dan 5) *Empathy*.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kombinasi (*mixed method*) dengan desain urutan pembuktian (*sequential explanatory*). Tahap pertama dilakukan dengan metode kuantitatif yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan menganalisa data kuantitatif. Metode kuantitatif digunakan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan pelanggan yang terukur. Tahap kedua dilakukan dengan metode kualitatif yang berperan untuk membuktikan, memperdalam, dan memperluas data kualitatif yang telah didapat. Pengumpulan data kualitatif dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dilaksanakan di Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan Kabupaten Nganjuk pada bulan Mei 2022 sampai Oktober 2022. Analisis data menggunakan model dari Miles dan Hubberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Untuk menguji keabsahan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan di SDI Miftahul Huda Keringan Nganjuk adalah sebagai berikut: 1) Kepuasan pelanggan dalam dimensi *tangibles* menunjukkan kepuasan orang tua berada pada level merasa sangat puas, puas, kurang puas, dan tidak puas, 2) Kepuasan pelanggan dalam dimensi *reliability* menunjukkan kepuasan orang tua berada pada level sangat puas dan puas, 3) Kepuasan pelanggan dalam dimensi *responsiveness* menunjukkan kepuasan orang tua berada pada level sangat puas dan puas, 4) Kepuasan pelanggan dalam dimensi *assurance* menunjukkan kepuasan orang tua berada pada level sangat puas dan puas, 5) Kepuasan pelanggan dalam dimensi *empathy* menunjukkan kepuasan orang tua berada pada level sangat puas dan puas saja.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT sebab atas limpahan rahmat dan bimbingan-Nya penulis bisa menyelesaikan tesis dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan pada Tingkat Layanan Pendidikan di Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan-Nganjuk”. Tak lupa sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita, suri tauladan kita Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di hari kiamat kelak.

Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak lepas dari adanya bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu kami menghanturkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag, selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak alm. Prof. Dr. Mukhammad Abdulloh, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. Muhammad Yasin, S.Ag, M.Pd. selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan saran yang membangun bagi penulis.
4. Ibu Dr. Hj. Mu’awanah, M.Pd, selaku dosen pembimbing dua yang telah memberi bimbingan secara sabar dan ikhlas.
5. Bapak dan Ibu dosen staf pengajar di lingkungan Pascasarjana Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Kediri yang telah membekali ilmu sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.
6. Bapak M. Fauzi Fatahillah, S.Pd selaku Kepala Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda Keringan-Nganjuk yang telah memberikan izin penelitian dan memberikan informasi secara lengkap serta menambah wawasan bagi peneliti tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI TESIS	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi/Penegasan Istilah.....	7
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Hipotesis.....	10
H. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Konsep Kepuasan Pelanggan	12
1. Pengertian Kepuasan	12
2. Pengertian Pelanggan	13
3. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	15
4. Teknik Pengukuran Pelanggan	19

5. Indikator Kepuasan Pelanggan	20
B. Kualitas Layanan Pendidikan	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Desain Penelitian	26
B. Variabel Peneliti	29
C. Populasi dan Sampel	30
D. Instrumen Penelitian.....	32
E. Teknik Analisis Data	36
F. Kehadiran Peneliti dan Lokasi Penelitian	39
G. Data dan Sumber Data.....	43
H. Pengecekan Keabsahan Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN	49
A. Gambaran Umum	49
B. Paparan Data	52
1. Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Pendidikan Ditinjau dari Dimensi <i>Tangibles</i> di SDI Miftahul Huda Keringan Kota Nganjuk..	53
2. Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Pendidikan dalam Dimensi <i>Reliability</i> di SDI Miftahul Huda Keringan Kota Nganjuk.	85
3. Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Pendidikan dalam Dimensi <i>Responsiveness</i> di SDI Miftahul Huda Keringan Kota Nganjuk	98
4. Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Pendidikan dalam Dimensi <i>Assurance</i> di SDI Miftahul Huda Keringan Kota Nganjuk	106
5. Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Pendidikan dalam Dimensi <i>Empathy</i> di SDI Miftahul Huda Keringan Kota Nganjuk.....	115
C. Hasil Temuan	124
BAB V PEMBAHASAN	127
A. Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Pendidikan dalam Dimensi <i>Tangibles</i> di SDIT Miftahul Huda Keringan Kota Nganjuk	127
B. Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Pendidikan dalam Dimensi <i>Reliability</i> di SDIT Miftahul Huda Keringan Kota Nganjuk	131

C. Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Pendidikan dalam Dimensi <i>Responsiveness</i> di SDIT Miftahul Huda Keringan Kota Nganjuk.....	132
D. Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Pendidikan dalam Dimensi <i>Assurance</i> di SDIT Miftahul Huda Keringan Kota Nganjuk.....	133
E. Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Pendidikan dalam Dimensi <i>Empathy</i> di SDIT Miftahul Huda Keringan Kota Nganjuk.....	133
BAB VI PENUTUP	136
A. Kesimpulan.	136
B. Saran	136
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	140

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian	9
Tabel 2.1. Pelanggan Pendidikan	15
Tabel 2.2 Indikator Penelitian	25
Tabel 3.1 Jumlah Populasi	30
Tabel 3.2 Jumlah Sampel	31
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian	33
Tabel 3.4 Variabel Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 3.5 Checklist Lembar Observasi	35
Tabel 3.6 Sumber Data.....	41
Tabel 3.7 Skala Likert Untuk Kinerja Layanan Pendidikan (X)	44
Tabel 3.8 Skala Likert Untuk Tingkat Kepentingan/Harapan (Y).....	45
Tabel 4.1 Data Guru	51
Tabel 4.2 Penilaian Responden terhadap Kondisi Gedung Sekolah.....	55
Tabel 4.3 Penilaian Responden terhadap Sarana dan Prasarana Kebersihan Lingkungan Sekolah	57
Tabel 4.4 Penilaian Responden terhadap Sarana dan Prasarana Kamar Mandi dan Toilet	59
Tabel 4.5 Penilaian Responden terhadap Sarana dan Prasarana Ruang Kelas.....	61
Tabel 4.6 Penilaian Responden terhadap Sarana dan Prasarana Olah Raga	63
Tabel 4.7 Penilaian Responden terhadap Sarana dan Prasarana Tempat Parkir ..	65
Tabel 4.8 Penilaian Responden terhadap Sarana dan Prasarana Tempat Ibadah .	67
Tabel 4.9 Penilaian Responden terhadap Sarana dan Prasarana Ruang Perpustakaan.....	69
Tabel 4.10 Penilaian Responden terhadap Sarana dan Prasarana Ruang Kesehatan Sekolah (UKS)	70
Tabel 4.11 Penilaian Responden terhadap Sarana dan Prasarana Ruang Lab Komputer	71
Tabel 4.12 Penilaian Responden terhadap Sarana dan Prasarana Ruang Guru....	73

Tabel 4.13 Penilaian Responden terhadap Sarana dan Prasarana Ruang Kepala Sekolah.....	75
Tabel 4.14 Penilaian Responden terhadap Sarana dan Prasarana Ruang Administratif	77
Tabel 4.15 Penilaian Responden thd. Sarana dan Prasarana Kantin Sekolah	79
Tabel 4.16 Penilaian Responden terhadap Penampilan Tenaga Pendidik dan Kependidikan	81
Tabel 4.17 Penilaian Responden terhadap Materi / Kurikulum yang Diterapkan	83
Tabel 4.18 Penilaian Responden terhadap Kemampuan Staf Sekolah yang Selalu Melayani	86
Tabel 4.19 Penilaian Responden terhadap Kecepatan, Tepat Waktu, dan Ramah dalam Melayani	86
Tabel 4.20 Penilaian Responden terhadap Standar Layanan Pendidikan yang Jelas	87
Tabel 4.21 Penilaian Responden terhadap Kemampuan Staf Sekolah dalam Menggunakan Peralatan.....	88
Tabel 4.22 Penilaian Responden terhadap Kemampuan Guru dalam Menguasai Materi Pelajaran	89
Tabel 4.23 Penilaian Responden terhadap Kemampuan Guru dalam Menguasai Strategi Pembelajaran	89
Tabel 4.24 Penilaian Responden terhadap Kemampuan Guru dalam Memberi Teladan.....	90
Tabel 4.25 Penilaian Responden terhadap Kemampuan Guru dalam Memberi Penilaian/Evaluasi Hasil Belajar	91
Tabel 4.26 Penilaian Responden terhadap Kemampuan Guru Untuk Jujur, Adil, dan Menyenangkan.....	92
Tabel 4.27 Penilaian Responden terhadap Kemampuan Staf sekolah dalam Memberi Rasa Aman	93
Tabel 4.28 Penilaian Responden terhadap Kemudahan Akses Pelayanan.....	99
Tabel 4.29 Penilaian Responden terhadap Pelayanan Tepat Waktu.....	100
Tabel 4.30 Penilaian Responden terhadap Kemampuan Staf Sekolah Cepat dan Pro Aktif dalam Menyelesaikan Masalah	100

Tabel 4.31 Penilaian Responden terhadap Kemampuan Staf sekolah Memberi Informasi Secara Jelas dan Mudah Dipahami	101
Tabel 4.32 Penilaian Responden terhadap Semua Keluhan Direspon dengan Cepat	102
Tabel 4.33 Penilaian Responden terhadap Sikap Profesional, Motivasi, dan Komitmen Staf Sekolah	107
Tabel 4.34 Penilaian Responden terhadap Sikap Hormat dan Santun dari Staf Sekolah.....	108
Tabel 4.35 Penilaian Responden terhadap Dukungan Pimpinan Lembaga Akan Pentingnya Mutu Pendidikan	109
Tabel 4.36 Penilaian Responden terhadap Staf Sekolah Selalu Memberikan Informasi Pendidikan.....	109
Tabel 4.37 Penilaian Responden terhadap Staf Sekolah Memberikan informasi Biaya	110
Tabel 4.38 Penilaian Responden terhadap Staf Sekolah Bertanggung jawab Atas Keamanan Siswa di Sekolah	111
Tabel 4.39 Penilaian Responden terhadap Sikap Peduli dan Ramah dalam Pelayanan	116
Tabel 4.40 Penilaian Responden terhadap Staf Sekolah dalam Menjalin Komunikasi dengan Orang Tua Siswa	117
Tabel 4.41 Penilaian Responden terhadap Staf Sekolah Bertanggung jawab Atas Kenyamanan Siswa.....	117
Tabel 4.42 Penilaian Responden terhadap Staf Sekolah Tidak Diskriminatif dalam Pelayanan	118
Tabel 4.43 Penilaian Responden terhadap Sikap Sabar Guru dan Staf sekolah dalam Menghadapi Siswa	119
Tabel 4.44 Penilaian Responden terhadap Kemudahan dalam Menghubungi Sekolah.....	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	13
Gambar 2.2. <i>Customer Satisfaction Model</i>	17
Gambar 2.3 Konseptual Kepuasan Pelanggan	18
Gambar 2.4 Bagan Kepuasan Pelanggan	19
Gambar 3.1 Bagan Alur dalam Penelitian.....	19
Gambar 3.2 Diagram Kartesius.....	37
Gambar 4.1 Gedung Sekolah SDI Miftahul Huda	49
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Gedung Sekolah	55
Gambar 4.3 Layanan Kondisi Fisik Gedung Sekolah SDI Miftahul Huda.....	56
Gambar 4.4 Diagram Kartesius Sarpras Kebersihan Lingkungan Sekolah	57
Gambar 4.5 Layanan Sarana dan Prasarana Kebersihan Lingkungan Sekolah SDI Miftahul Huda.....	58
Gambar 4.6 Diagram Kartesius Sarana dan Prasarana Kamar Mandi dan Toilet.	59
Gambar 4.7 Layanan Sarana dan Prasarana Kamar Mandi dan Toilet SDI Miftahul Huda.....	60
Gambar 4.8 Diagram Kartesius Sarana dan Prasarana Ruang Kelas	61
Gambar 4.9 Layanan Sarana dan Prasarana Ruang Kelas SDI Miftahul Huda	62
Gambar 4.10 Diagram Kartesius Sarana dan Prasarana Olah Raga.....	63
Gambar 4.11 Layanan Sarana dan Prasarana Olah Raga SDI Miftahul Huda.....	64
Gambar 4.12 Diagram Kartesius Sarana dan Prasarana Tempat Parkir.....	65
Gambar 4.13 Layanan Sarana dan Prasarana Tempat Parkir Kendaraan SDI Miftahul Huda.....	66
Gambar 4.14 Diagram Kartesius Sarana dan Prasarana Tempat Ibadah	67
Gambar 4.15 Layanan Sarana dan Prasarana Tempat Ibadah SDI Miftahul Huda	59
Gambar 4.16 Diagram Kartesius Sarana dan Prasarana Ruang Perpustakaan.....	69
Gambar 4.17 Diagram Kartesius Sarana dan Prasarana Ruang Kesehatan Sekolah (UKS).....	70

Gambar 4.18 Diagram Kartesius Sarana dan Prasarana Ruang Laboratorium Komputer	71
Gambar 4.19 Diagram Kartesius Sarana dan Prasarana Ruang Guru	73
Gambar 4.20 Layanan Sarana dan Prasarana Ruang Guru SDI Miftahul Huda ...	74
Gambar 4.21 Diagram Kartesius Sarana dan Prasarana Ruang Kepala Sekolah..	75
Gambar 4.22 Layanan Ruang Kepala Sekolah SDI Miftahul Huda	76
Gambar 4.23 Diagram Kartesius Sarana dan Prasarana Ruang Administratif.....	77
Gambar 4.24 Layanan Sarana dan Prasarana Ruang Administratif SDI Miftahul Huda.....	78
Gambar 4.25 Diagram Kartesius Sarana dan Prasarana Kantin sekolah	79
Gambar 4.26 Layanan Kantin Sekolah Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda.....	80
Gambar 4.27 Layanan Kantin Sekolah Sekolah Dasar Islam Miftahul Huda.....	80
Gambar 4.28 Diagram Kartesius Penampilan Tenaga Pendidik & kependidikan	81
Gambar 4.29 Layanan Penampilan Tenaga Pendidik dan Kependidikan SDI Miftahul Huda.....	82
Gambar 4.30 Diagram Kartesius Materi / Kurikulum yang diterapkan.....	83
Gambar 4.31 Diagram Kartesius Kemampuan Staf yang Selalu Melayani	86
Gambar 4.32 Diagram Kartesius Kecepatan, Tepat Waktu, dan ramah dalam melayani.....	87
Gambar 4.33 Diagram Kartesius Standar Layanan Pendidikan yang Jelas	87
Gambar 4.34 Diagram Kartesius Kemampuan Staf dalam Menggunakan Peralatan	88
Gambar 4.35 Diagram Kartesius Kemampuan Guru dalam Menguasai Materi Pelajaran.....	89
Gambar 4.36 Diagram Kartesius Kemampuan Guru dalam Menguasai Strategi Pembelajaran.....	90
Gambar 4.37 Diagram Kartesius Kemampuan Guru dalam Memberi Teladan....	90
Gambar 4.38 Diagram Kartesius Kemampuan Guru dalam Memberi Penilaian / Evaluasi Hasil Belajar.....	91
Gambar 4.39 Diagram Kartesius Kemampuan Guru Untuk Jujur, Adil, dan Menyenangkan.....	92

Gambar 4.40 Diagram Kartesius Kemampuan Staf sekolah dalam Memberikan Rasa Aman	93
Gambar 4.41 Diagram Kartesius Kemudahan Akses Pelayanan	99
Gambar 4.42 Diagram Kartesius Pelayanan yang Tepat waktu.....	100
Gambar 4.43 Diagram Kartesius Kemampuan Staf sekolah Cepat dan pro Aktif dalam Menyelesaikan Masalah	101
Gambar 4.44 Diagram Kartesius Kemampuan Staf Sekolah Memberikan Informasi Jelas dan Mudah dipahami	102
Gambar 4.45 Diagram Kartesius Semua Keluhan Direspon dengan Cepat.....	102
Gambar 4.46 Diagram Kartesius Sikap Profesional, Motivasi, dan Komitmen Staf sekolah	107
Gambar 4.47 Diagram Kartesius Sikap Hormat dan Santun dari Staf Sekolah....	108
Gambar 4.48 Diagram Kartesius Dukungan Pimpinan Lembaga Akan Pentingnya Mutu Pendidikan.....	109
Gambar 4.49 Diagram Kartesius Staf sekolah Memberikan Informasi Pendidikan	110
Gambar 4.50 Diagram Kartesius Staf Sekolah Memberikan Kepastian Biaya.....	110
Gambar 4.51 Diagram Kartesius Staf sekolah Bertanggung jawab Atas Keamanan Siswa di Sekolah.....	111
Gambar 4.52 Diagram Kartesius Sikap Peduli dan ramah dalam Pelayanan	116
Gambar 4.53 Diagram Kartesius Kemampuan Staf Sekolah dalam Menjalin Komunikasi dengan Orang Tua Siswa.....	117
Gambar 4.54 Diagram Kartesius Staf sekolah Bertanggung jawab Atas Kenyamanan Siswa.....	118
Gambar 4.55 Diagram Kartesius Staf sekolah Tidak Diskriminatif dalam Pelayanan	119
Gambar 4.56 Diagram Kartesius Sikap Sabar guru dan Staf dalam Menghadapi Siswa.....	120