

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dunia pendidikan saat ini mengalami banyak perubahan yang cukup signifikan, hal ini dipicu oleh pengaruh menglobalnya pendidikan, atau yang sering diistilahkan dengan globalisasi pendidikan. Pengaruh globalisasi pendidikan memberikan dampak serius pada persaingan dunia pendidikan untuk mampu memproduksi kualitas sumber daya manusia yang handal dan kompetitif. Hal ini secara alamiah akan membentuk proses persaingan yang ketat dalam dunia pendidikan, barang (produk pendidikan) yang tidak berkualitas akan dicampakkan oleh konsumen. Masyarakat sebagai konsumen pendidikan, sudah mulai mempertanyakan dan memilih sekolah-sekolah berkualitas, karena mereka khawatir putra-putrinya tidak mampu, dan bahkan kalah bersaing di era globalisasi saat ini.¹

Pemasaran jasa pendidikan merupakan strategi untuk meningkatkan mutu lembaga pendidikan, bukan hanya dilihat dari segi pembelajaran yang berkualitas, sarana prasarana dan sumber daya manusia yang berkualitas saja, melainkan keseluruhan warga lembaga pendidikan itu untuk saling berpadu memberikan pelayanan semaksimal mungkin terhadap pelanggan. Pelanggan adalah siswa yang telah menjadi pelanggan ataupun calon siswa dari masyarakat luas yang akan menjadi pelanggan lembaga pendidikan. Salah satu lembaga pendidikan yang menjadi pilihan alternatif masyarakat adalah madrasah. Madrasah dipercaya oleh masyarakat sebagai lembaga pendidikan yang tidak hanya dapat mengembangkan pendidikan formal melainkan pendidikan agamanya juga. Kemampuan berkompetisi menentukan madrasah itu mampu bertahan atau tidak.

Pengelolaan madrasah menjadi sangat penting, dimana pertumbuhan dan perkembangan madrasah dipengaruhi oleh kemampuan administrator dalam melakukan scanning lingkungan eksternal, kompetitor madrasah lain, memperhitungkan kompetensi internal, harus menciptakan strategi yang mumpuni untuk memenangkan persaingan tanpa meninggalkan esensi dari

¹ Riinawati, *Marketing Pendidikan Islam Mengupas Strategi Marketing Berbasis Islam*, (Yogyakarta: Madani Berkah Abad, Mei 2020), 29-30.

pendidikan itu sendiri. Pengelolaan madrasah yang baik akan menentukan keberlangsungan dan perkembangan madrasah itu dimasa yang akan datang.² Agar tidak ditinggalkan oleh pelanggannya, lembaga pendidikan harus dapat memberikan layanan jasa yang mempunyai nilai lebih tinggi, mutu lebih baik, harga lebih terjangkau, fasilitas yang memadai dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya.³

Pada era sekarang ini banyak masyarakat yang menyadari akan pentingnya pendidikan Maka dari itu semakin banyak masyarakat yang membutuhkan peran jasa pendidikan untuk meningkatkan kualitas pendidikannya.⁴ Tuntutan terhadap lulusan dan layanan sekolah yang bermutu semakin mendesak karena semakin ketatnya persaingan dalam dunia kerja. Salah satu dampak adanya penyelenggara pendidikan dan pasar kerja akan semakin berat, sehingga peningkatan mutu pendidikan menjadi hal yang perlu ditingkatkan untuk mengantisipasi perubahan-perubahan yang begitu cepat serta tantangan yang semakin besar dan kompleks.

Menurut Tanjung bahwa sekolah-sekolah perlu mengupayakan bagaimana cara untuk meningkatkan daya saing lulusan serta produk-produk akademik dan layanan lainnya.⁵ Keberadaan satuan pendidikan sangat dipengaruhi oleh keberadaan masyarakat dan dinamika sosial, ekonomi, politik dan budaya yang berkembang di dalamnya. Untuk itu perlu dibangun hubungan satuan pendidikan dengan masyarakat yang saling memperkuat melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara maksimal dengan dilandasi komitmen bersama dan saling percaya.

Layanan pendidikan di sekolah sebagai layanan publik dinyatakan dalam pasal 5 ayat 2 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang

² Dian, Iis Eosbiyah, Ari Prayoga, Implementasi Strategi Pemasaran Pendidikan Di Madrasah *Dirasah*: Vol 3 No 1, Februari 2020, P-ISSN: 2615-0212 | E-ISSN: 2621-2838, 3.

³ M. Munir, Manajemen Pemasaran Pendidikan Dalam Meningkatkan Kuantitas Peserta Didik, *INTIZAM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Volume 1, Nomor 2, April 2018 ISSN : 2622-6162 (Online) - 2598-8514 (Print), 80.

⁴ Nurdelima Waruwu, Siti Zahra Permatasari, Irmawati Harjani Putri, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Di Lembaga Pendidikan Primagama Gading Serpong, *Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayataullah Jakarta, 2.

⁵ Rahman Tanjung, Yuli Supriani, Annisa Mayasari, Opan Arifudin, Manajemen Mutu Dalam Penyelenggaraan Pendidikan, *Jurnal Pendidikan Glasser*, Vol 6 No 11 2022 November-April, 29-30.

selengkapnya berbunyi: ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat 2 meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumberdaya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.⁶Tjiptono menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan. Selain itu, kepuasan pelanggan juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik laba masa depan. Fakta bahwa menarik pelanggan baru jauh lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan saat ini juga menjadi salah satu pemicu meningkatnya perhatian pada kepuasan pelanggan.⁷

Pemasaran jasa pendidikan dahulu dianggap tabu karena berbau bisnis dan cenderung berorientasi pada laba (*profit oriented*), namun sekarang aktivitas ini sudah banyak dilakukan secara terbuka dan terang terangan.⁸ Sebagai penyedia jasa, lembaga pendidikan diharapkan dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan permintaan konsumen pendidikan (masyarakat).⁹ Jasa pendidikan yang merupakan produk layanan adalah suatu yang ingitabel atau tidak terwujud, tapi bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Jasa layanan pendidikan merupakan proses interaksi antara penyedia jasa dalam hal ini adalah pihak sekolah dengan konsumen dalam hal ini adalah masyarakat pengguna jasa layanan sekolah tersebut. Kerjasama yang dibangun kedua belah pihak baik penyedia jasa pendidikan maupun pengguna jasa pendidikan saling membutuhkan sehingga secara bersama-sama akan mewujudkan tujuan pendidikan secara komprehensif.¹⁰

⁶ Muhammad Basri, Budaya Mutu Dalam Pelayanan Pendidikan, Vol. I, No. 2, Oktober 2011, 112.

⁷ Dikdik Harjadi, Iqbal Arraniri, *Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*, (Cirebon: Insania, Oktober 2021), 40.

⁸ Dian, Iis Eosbiyah, Ari Prayoga, *Implementasi Strategi.....*, 2-3.

⁹ Amiruddin, Ahmad Husein Ritonga & Samsu, *Manajemen Pemasaran Jasa Lembaga Pendidikan Islam*, (Yogyakarta: Penerbit K-Media, September 2021), 43.

¹⁰Evi Zulfiah, Nita Novia Nugraha Putri, Muinah Fadhilah, Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Masuk Sekolah Dasar Islam Terpadu, *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru* Vol.8, No.3, September 2023, 415.

Sekolah harus mampu memahami kebutuhan pelanggannya sebagai produsen jasa pendidikan, sehingga proses pemasaran dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Keberhasilan atau kegagalan pemasaran layanan pendidikan sangat erat kaitannya dengan kegiatan yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan stakeholder atau pelanggan pendidikan. Lockhart menyebutkan alasan penting untuk mempromosikan pemasaran layanan pendidikan mencakup lima faktor yaitu: (1) meningkatkan persaingan pendidikan; (2) perubahan demografi; (3) ketidakpercayaan masyarakat; (4) survei media; (5) sumber daya terbatas. Kunci menghadapi kompetisi pendidikan yaitu dengan sekolah memiliki harapan yang lebih besar dan menciptakan aktivitas pemasaran jasa pendidikan yang inovatif.¹¹

Manajemen pemasaran bagi lembaga pendidikan diperlukan seiring dengan adanya persaingan antar lembaga pendidikan yang semakin atraktif. Pemasaran dibutuhkan bagi lembaga pendidikan dalam membangun citranya yang positif. Apabila organisasi atau lembaga pendidikan memiliki citra yang baik di mata masyarakat, maka besar kemungkinan akan lebih mudah dalam mengatasi persaingan.¹²

Kepuasan pelanggan terhadap lembaga pendidikan dapat dilihat dari peran serta aktifnya dalam menyumbangkan pikiran maupun dana tanpa adanya paksaan dari pengelola lembaga pendidikan tersebut. Sedangkan tidak terpenuhinya harapan pelanggan, dapat disebabkan oleh beberapa sebab, sebagaimana yang dijelaskan berikut. Di antara beberapa penyebab tersebut ada yang bisa dikendalikan oleh penyedia jasa. Dengan demikian penyedia jasa bertanggungjawab untuk meminimalkan miskomunikasi dan misinterpretasi yang mungkin terjadi dan menghindarinya dengan cara merancang jasa dan mudah dipahami dengan jelas. Dengan hal ini, penyedia jasa harus mengambil inisiatif agar ia dapat memahami dengan benar apa yang akan diberikan.¹³

¹¹ Noor Afif Al Machturoh, Rz. Ricky Satria Wiranata, Hanifah Noviandari, Strategi Manajemen Pemasaran Sekolah Dalam Peningkatan Kuantitas Peserta Didik, *Jawda: Journal Of Islamic Education Management*, 3 (1), 2022, 19-20.

¹² Opan Arifudin, Rahman Tanjung, Ifah Khadijah, Acai Sudirman, Rayinda Eva Rahmah, Arafat Alhally, Ida Nurmayanti, Lisa Indarsih Palindih, Wahyuni Choiriyati, Ita Musfirowati Hanika, *Manajemen Pemasaran Pendidikan*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, Mei 2020), 22.

¹³ Samsirin, Konsep Mutu147.

Konsep mengenai apa sebenarnya kepuasan pelanggan banyak telah dinyatakan oleh para pakar. Nasution mengutip Tse dan Wilton menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan Kotler sebagaimana dikutip oleh Nasution menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dari beberapa definisi di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi dimana kondisi terakhir yang diterima oleh pelanggan dari produk yang ia dapat, sesuai dengan yang ia harapkan dari produk tersebut. Apabila dikaitkan dengan lembaga pendidikan, maka dapat apa yang didapatkan oleh masyarakat pengguna lembaga pendidikan kita, sesuai dengan apa yang ia harapkan dari lembaga pendidikan tersebut.¹⁴

Dalam hal ini peneliti memilih MTs Darussalam sebagai lokasi penelitian. MTs Darussalam adalah salah satu satuan pendidikan dengan jenjang MTs di Tanjunganom Kec. Tanjunganom Kab. Nganjuk dan berada di bawah naungan Kementerian Agama. MTs Darussalam terletak di Jalan Wahid Hasyim Krempyang kecamatan Tanjunganom kabupaten Nganjuk Jawa timur. Hal yang membuat peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian di MTs Darussalam adalah terkait dengan manajemen pemasaran yang pendidikan yang dilakukan di MTs Darussalam.

Dalam memasarkan jasa pendidikan Tim PPDB MTs Darussalam tidak memasang poster, banner dan sebagainya. Mereka pun juga tidak melakukan sosialisasi di sekolah-sekolah manapun ataupun madrasah manapun. Akan tetapi Tim PPDB menjadikan alumni sebagai marketnya. Jadi Tim PPDB bekerjasama dengan pengurus alumni pusat kemudian alumni pusat bekerjasama dengan alumni perwilayah masing-masing di seluruh Indonesia. Tim PPDB memberikan brousur dan arahan kepada seluruh alumni di setiap

¹⁴ Samsirin, Konsep Mutu Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan Islam, *Jurnal At-Ta'dib*, Vol. 10. No. 1, Juni 2015, 146.

wilayah masing-masing. Sehingga di setiap wilayah alumni akan mampu menarik keluarga, saudara, tetanga dan orang-orang sekitarnya untuk menyekolahkan anak-anaknya di MTs Darussalam. MTs Darussalam juga memberikan jaminan mutu pendidikan kepada seluruh murid. Hal itu dilakukan dengan memberikan aturan bahwa seluruh murid MTs Darussalam wajib untuk mondok di pesantren Miftahul Mubtadiin Krempyang. Hal itulah yang juga mendorong wali murid untuk menyekolahkan anaknya di MTs Darussalam.

Dengan strategi pemasaran pendidikan yang sedemikian rupa MTs Darussalam mampu menarik murid yang cukup banyak. Hal itu dibuktikan dengan peningkatan murid dari 5 tahun terakhir. Mulai tahun 2019 tercatat sudah memiliki murid sebanyak 1347, tahun 2020 sebanyak 1502, tahun 2021 sebanyak 1776, tahun 2022 sebanyak 1908, tahun sebanyak 1915. Sementara itu untuk rombелnya berkisar antara 13 samapi 15 rombел di tiap kelasnya. Jadi total rombел dari seluruh kelas mulai dari kelas 7 sampai 9 MTs adalah 45 rombел. Siswa dan siswi MTs Darussalam semuanya bermukim di pondok. Jadi semuanya diwajibkan pihak sekolah untuk mondok di pondok pesantren Miftahul Mubtadiin. Hal itu tidak terlepas dari penataan dan pengelolaan yang dilakukan oleh kepala madrasah dan para guru serta pihak-pihak yang terkait dalam pemasaran jasa pendidikan yang sangat luar biasa.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan alumni menjadi kekuatan besar bagi MTs Darussalam dalam meningkatkan jumlah peserta didik. Dan juga didukung dengan layanan pendidikan yang sesuai dengan standar. Dengan adanya kepuasan alumni maka dengan sendirinya mereka akan merekomendasikannya kepada orang lain. Maka dari itu peneliti mengangkat judul “Implikasi Kepuasan Alumni Terhadap Peningkatan Jumlah Peserta Didik Ditinjau Dari Layanan Pendidikan Di Mts Darussalam Krempyang Tanjunganom Nganjuk”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian di atas maka peneliti merumuskan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Layanan Pendidikan Di MTs Darussalam Krempyang Tanjunganom Nganjuk?

2. Bagaimana Kepuasan Alumni terhadap layanan pendidikan Di MTs Darussalam Krempyang Tanjunganom Nganjuk?
3. Bagaimana Peningkatan Jumlah Peserta Didik Di MTs Darussalam Krempyang Tanjunganom Nganjuk?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dirumuskan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan dan memaparkan Layanan Pendidikan Di MTs Darussalam Krempyang Tanjunganom Nganjuk.
2. Menjelaskan dan memaparkan Kepuasan Alumni terhadap layanan pendidikan Di MTs Darussalam Krempyang Tanjunganom Nganjuk.
3. Menjelaskan dan memaparkan Peningkatan Jumlah Peserta Didik Di MTs Darussalam Krempyang Tanjunganom Nganjuk.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk menambah alternatif baru atau konsep baru di dunia pendidikan, khususnya lembaga pendidikan ataupun madrasah dalam memberikan layanan pendidikan yang maksimal kepada seluruh peserta didiknya. Sehingga mereka merasa puas dengan layanan pendidikan yang diterapkan di MTs Darussalam. Ketika mereka lulus akan menjadi alumni yang loyal dan selalu merekomendasikannya kepada orang lain. Hal itu akan sangat berdampak terhadap peningkatan jumlah peserta didik di MTs Darussalam itu sendiri.

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis penelitian ini sebagai berikut:

- a. Kepala sekolah

Dengan adanya penelitian ini diharapkan untuk kepala sekolah selalu memberikan layanan pendidikan yang maksimal kepada seluruh peserta didik. Serta selalu meningkatkan dan mengembangkan kualitas layanan pendidikan dari tahun sebelumnya menjadi lebih baik lagi.

- b. Alumni

Dengan adanya penelitian ini diharapkan para alumni selalu ikut serta dalam kegiatan PPDB di sekolah. Dengan selalu merekomendasikannya kepada keluarga, kerabat, dan tetangga.

c. Calon peserta didik

Dengan adanya penelitian ini diharapkan calon peserta didik selalu selektif dalam memilih sekolah yang dikehendaki.

E. Definisi Konsep

1. Kepuasan Pelanggan

Menurut Susan Fournier dan David Glen Mick, kepuasan pelanggan, digambarkan, sebagai suatu proses yang dinamis, dapat berubah karena berkaitan dengan dimensi sosial yang kuat. Dimensi kepuasan mengandung komponen makna dan emosi yang integral. Proses kepuasan pelanggan itu sendiri saling berhubungan antara berbagai paradigma, model dengan mode tetapi selalu berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas hidup itu sendiri. Pada intinya kepuasan pelanggan adalah response atau tanggapan yang diberikan oleh pelanggan (*customer*) atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh rasa senang atau nyaman. Dengan pengertian itu, maka penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan/ kelebihan dari suatu barang/jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang sesuai (*meet expectation*) atau melebihi harapan (*excellent*) pelanggan.¹⁵

2. Layanan Pendidikan

Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah lembaga utamanya lembaga penyedia layanan jasa, seperti lembaga keuangan, lembaga kesehatan ataupun lembaga pendidikan. Pendidikan merupakan sebagian dari kehidupan masyarakat dan dinamisator masyarakat sendiri. Ada kecenderungan betapa sektor pendidikan selalu terbelakang dalam berbagai sektor pembangunan lainnya. Artinya, sektor pendidikan menjadi sektor marginal dibandingkan dengan sektor pembangunan yang lain walaupun sektor pendidikan merupakan sektor yang urgen dalam

¹⁵ Samsirin, Konsep Mutu Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pendidikan Islam, *Jurnal At-Ta'dib*, Vol. 10. No. 1, Juni 2015, 143.

akselerasi pembangunan negara. Hal ini karena pelayanan jasa berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Ukuran keberhasilan penyelenggara pendidikan adalah kepuasan pelanggan. Dalam dunia pendidikan, sekolah sebagai salah satu lembaga penyelenggara jasa pendidikan sangat perlu untuk memperhatikan kepuasan dari pelanggannya yaitu siswa, wali siswa dan masyarakat serta DU/DI untuk sekolah kejuruan.¹⁶

3. Peningkatan Kuantitas Peserta didik

Membahas tentang meningkatnya kuantitas peserta didik baru, pasti tidak akan terlepas dari kualitas yang dimiliki oleh sekolah. Karena kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan sekolah yang telah memenuhi target. Pendidikan dianggap sebagai suatu investasi yang paling berharga dalam bentuk peningkatan kualitas sumber daya insani untuk pembangunan suatu bangsa diukur dari sejauh mana masyarakat mengenyam pendidikan. Semakin tinggi pendidikan yang dimiliki oleh suatu masyarakat, maka semakin majulah bangsa tersebut. Di dalam dunia pendidikan yang penuh persaingan seperti saat ini, kepuasan pelanggan jasa pendidikan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan kompetensi pendidikan.

Sumbangan pendidikan terhadap pembangunan bangsa tentu bukan hanya sekedar penyelenggaraan pendidikan, tetapi pendidikan yang bermutu, baik dari sisi input, proses, output, maupun outcome. Dengan adanya proses pembelajaran yang bermutu, maka akan menimbulkan rasa kepuasan tersendiri yang dirasakan masyarakat/wali murid. Semua yang dilakukan pemasar jasa pendidikan pada akhirnya bermuara pada nilai yang akan diberikan kepada pelanggan jasa pendidikan atas kepuasan yang dirasakannya. Terciptanya kepuasan pelanggan (konsumen) dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara, perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu

¹⁶ Rustina Anjar Rokhani, Agustina Sri Purnami, Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan Di Sekolah Kejuruan , Vol 4 No. 1 Juni 2021, 72.

rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan.¹⁷

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran yang peneliti lakukan, terdapat beberapa karya tulis ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini.

Pertama, tesis yang berjudul “Strategi Pelayanan Akademik Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo)” Oleh Ach. Robith Daniel, Program Magister Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang 2021.

Hasil Temuan penelitian ini menunjukkan bahwasanya: 1) dalam pelaksanaan pelayanan di SMA Nurul Jadid berfokus kepada pembelajaran dan saran prasana yang mana masih terdapat kekurangan. 2) untuk mengatasi problematika pelayanan akademik sekolah menggunakan Total Quality Mananjemen sebagai solusinya.

Perbedaannya dengan penelitian ini adalah dalam objeknya. Peneliti berfokus pada implikasi kepuasan alumni terhadap peningkatan jumlah peserta didik. Sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada strategi pelayanan akademik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Adapun persamannya, kedua penelitian ini sama-sama membahas layanan pendidikan.

Kedua, tesis yang berjudul “Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Mtsn 1 Ponorogo)” Oleh Rifqi Nashrul Fuad Amrulloh Progam Magister Prodi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Ponorogo 2022.

Hasil temuan penelitian ini: 1. Perencanaan mutu layanan pendidikan madrasah dilakukan dengan penetapan arah mutu prima, strategi mencapai mutu prima, dan penetapan strategi mencapai mutu prima. 2. Pelaksanaan mutu layanan pendidikan madrasah berfokus terhadap pemenuhan kebutuhan pembelajaran, pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), pelayanan berbasis digital, serta pelayanan sarana dan prasarana. 3. Peningkatan mutu layanan pendidikan

¹⁷ M. Munir, Manajemen Pemasaran Pendidikan Dalam Meningkatkan Kuantitas Peserta Didik, *INTIZAM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* Volume 1, Nomor 2, April 2018 ISSN : 2622-6162 (Online) - 2598-8514 (Print), 87-88.

madrasah berfokus terhadap peningkatan sistem layanan, peningkatan program layanan pendidikan, peningkatan mutu tenaga kependidikan/nonkependidikan, dan peningkatan sistem layanan digital. 4. Evaluasi mutu layanan pendidikan madrasah dilakukan dengan memberikan pengawasan secara langsung yang dilakukan kepala madrasah dengan terjun ke lapangan, evaluasi secara personal, evaluasi secara rapat dinas setiap sebulan sekali, evaluasi program-program madrasah, dan evaluasi kualitas layanan dengan memberikan reward kepada tenaga pendidik, karyawan dan tenaga/staf administrasi.

Perbedaan penelitian ini terletak pada objek pembahasan. Peneliti berfokus pada implikasi kepuasan alumni terhadap peningkatan jumlah peserta didik. Sedangkan penelitian terdahulu hanya berfokus pada layanan pendidikan. Adapun persamaannya sama-sama membahas layanan pendidikan.

Ketiga, penelitian berjudul “Analisa Tingkat Kepuasan Alumni Terhadap Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan” Oleh M. Shofiyuddin dan Amalia Ilmiani Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa: Proses belajar mengajar (Dosen, Kurikulum, staf perkuliahan, asisten, teori untuk menunjang pengetahuan dan ketrampilan, Praktikum dikampus untuk menunjang pengetahuan dan ketrampilan, fasilitas perkuliahan, pembimbing akademik, kemudahan komunikasi dengan dosen, kemudahan komunikasi dengan karyawan, kesediaan dosen untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa, kesediaan karyawan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa, kesediaan pimpinan fakultas untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa, profesionalisme dan pengetahuan yang luas dari staf karyawan dan dosen, program studi selalu berupaya untuk meningkatkan daya saing para lulusannya) sudah baik. 2. Dari proses belajar mengajar hanya satu yang belum baik yaitu fasilitas laboratorium. 3. Administrasi (pelayanan secara menyeluruh dari pegawai administrasi, jadwal perkuliahan, jadwal ujian, pengumuman nilai, penyebaran informasi, pelayanan akademik) dinilai oleh para alumni sudah baik. 4. Fasilitas Mahasiswa (fasilitas komputer dan internet, kegiatan ekstra kurikuler penunjang akademik, organisasi kemahasiswaan, konsultasi,

sumber putaka di perpustakaan, fasilitas fisik yang dimiliki fakultas ekonomi) dinilai oleh para alumni sudah baik.

Perbedaan penelitian ini terletak pada objeknya. Peneliti berfokus pada implikasi kepuasan alumni terhadap peningkatan jumlah peserta didik. Sedangkan penelitian terdahulu hanya berfokus pada kepuasan alumni terhadap kualitas pelayanan pendidikan. Adapun persamaannya adalah sama-sama membahas hubungan kepuasan alumni dengan layanan pendidikan.

Keempat, penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya Terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri Menuju World Class University (Studi pada Mahasiswa Asing di ITB, UNPAD, dan UPI)” Oleh Puspo Dewi Dirgantari

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas layanan jasa pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dan pengaruh kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap citra perguruan tinggi negeri di Bandung. Atribut layanan yang harus diprioritaskan atau yang harus mendapat perhatian lebih atau diperbaiki sehingga kinerjanya meningkat antara lain: asrama mahasiswa, Infrastruktur TI, fasilitas medism, dan potensi-potensi staf seperti etos kerja, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi, integritas dan tanggung jawab.

Perbedaannya adalah pada metode penelitiannya. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Sedangkan penelitian terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif. Adapun persamaannya sama-sama membahas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan.

Kelima, tesis yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun Di Kawasan Perbatasan Republik Indonesia-Papua Nugini Distrik Sota Kabupaten Merauke” Oleh Arnoldus Rudolf, Program Ilmu Administrasi Publik (S2) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar 2021.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kurangnya pengawasan dari pimpinan, dalam hal ini kepala sekolah menjadikan guru-guru tidak efektif/tidak profesional dalam memberikan pelayanan pendidikan sehingga

menyebabkan ketepatan waktu pelayanan yang kurang efektif, (2) dengan minimnya sarana dan prasarana, yakni kurangnya buku ajar, alat praktik, ruangan kelas yang kurang nyaman, ruang perpustakaan yang kurang memadai, tidak memiliki ruang praktik, dan jumlah toilet yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah siswa yang ada sehingga murid-murid kurang diperhatikan dikarenakan sarana dan prasarana yang tidak memadai; (3) kurangnya ketegasan pimpinan, yakni kepala sekolah dalam memberikan sanksi disiplin kepada guru-guru yang terlambat atau tidak tepat waktu dalam hal kehadiran di sekolah, dan (4) kurangnya kemampuan profesionalisme guru seperti kurang menguasai bidang studi dalam kurikulum sekolah sehingga menyebabkan proses belajar-mengajar tidak berjalan dengan baik dan juga karena kurangnya kemampuan profesionalitas menyebabkan kurangnya sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.

Perbedaannya adalah pada objek pembahasannya. Peneliti berfokus pada implikasi kepuasan alumni terhadap peningkatan jumlah peserta didik. sedangkan penelitian terdahulu berfokus hanya pada layanan pendidikan. Adapun persamaannya adalah sama-sama membahas layanan pendidikan.

Keenam, penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Orang Tua Di Smp Islam Terpadu Robbani Kendal” Oleh Siti Rofiah, Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2017.

Hasil penelitian kualitas pelayanan mempengaruhi terbentuknya kepuasan orang dengan koefisien *standardized coefficient* sebesar 0.376 dengan tingkat signifikansi 0,000. Kepuasan mempengaruhi terbentuknya loyalitas dengan nilai koefisien *standardized coefficient* sebesar 0.374 dengan tingkat signifikansi 0,000. Kualitas pelayanan mempengaruhi terbentuknya loyalitas dengan *standardized coefficient* sebesar 0.379 dengan tingkat signifikansi 0,000. Kepuasan merupakan variabel *intervening* antara kualitas layanan dengan loyalitas. Pengaruh langsung antara X1 terhadap Y melalui X2 sebesar 0,14, dan adapun pengaruh total antara X1 terhadap X2 dan Y sebesar 0,519.

Perbedaan penelitian ini terletak pada objek pembahasan. Peneliti berfokus pada implikasi kepuasan alumni terhadap peningkatan jumlah peserta didik. Sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua dan dampaknya terhadap loyalitas orang tua. Adapun persamaannya adalah sama membahas layanan pendidikan.

Ketujuh, penelitian berjudul “Strategi Sekolah Dalam Meningkatkan Jumlah Peserta Didik Di Madrasah Ibtidaiyah Mathlaul Anwar Bogor” Oleh Usup, Dewi Utami, Dadan Mardani, Institut Agama Islam Az-Zaytun Indonesia 2023.

Hasil penelitian tentang strategi yang dilakukan oleh MI Mathlaul Anwar Ciampea Bogor dengan menerapkan dua strategi. Pertama, strategi intern dengan dua langkah, 1) Meningkatkan kualitas peserta didik, 2) Memperbaiki sarana prasarana. Kedua, strategi ekstern berupa, 1) Penyebaran brosur, 2) Pembukaan ekskul marawis dan tahfiz. Kendala yang dihadapi madrasah yaitu; 1) lokasi madrasah jauh dari pusat kota 2) Adanya persaingan yang ketat antar lembaga pendidikan, 3) Situasi pandemi Covid-19 memaksa pembelajaran online.

Perbedaannya dengan ini adalah dalam objeknya. Peneliti berfokus pada implikasi kepuasan alumni terhadap peningkatan jumlah peserta didik. Sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada strategi sekolah dalam meningkatkan jumlah peserta didik. Adapun persamaannya adalah sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif.

Kedelapan, penelitian berjudul “Analisa Tingkat Kepuasan Alumni Terhadap Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan” Oleh M. Shofiyuddin dan Amalia Ilmiani, Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pelayanan dirasakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan sudah sesuai dengan apa yang ada diharapkan namun terhadap fasilitas laboratorium sangat penting untuk diperhatikan dan penting untuk dilakukan lengkap

Perbedaannya dengan penelitian ini adalah dalam hal pendekatan penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan pendekatan

kualitatif. Sedangkan penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun persamaannya adalah sama-sama membahas tentang kepuasan alumni terhadap layanan pendidikan.

Tabel 1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

NO	NAMA	JUDUL	HASIL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1.	Ach. Robith Daniel	Strategi Pelayanan Akademik Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Di SMA Nurul Jadid Paiton Probolinggo)	Hasil Temuan penelitian ini menunjukkan bahwasanya: 1) dalam pelaksanaan pelayanan di SMA Nurul Jadid berfokus kepada pembelajaran dan saran prasana yang mana masih terdapat kekurangan. 2) untuk mengatasi problematika pelayanan akademik sekolah menggunakan Total Quality Mananjemen sebagai solusinya.	Adapun persamaannya, kedua penelitian ini sama-sama membahas layanan pendidikan.	Perbedaannya dengan penelitian ini adalah dalam objeknya. Peneliti berfokus pada implikasi kepuasan alumni terhadap peningkatan jumlah peserta didik.
2.	Rifqi Nashrul Fuad Amrulloh Progam Magister Prodi Manajemen Pendidikan	Mutu Layanan Pendidikan Madrasah (Penelitian Pelayanan Terhadap Satu Pintu	Hasil temuan penelitian ini: 1. Perencanaan mutu layanan pendidikan madrasah dilakukan dengan penetapan arah mutu prima, strategi mencapai mutu prima, dan penetapan strategi mencapai mutu prima. 2.	Adapun persamaannya sama-sama membahas layanan pendidikan.	Perbedaan penelitian ini terletak pada objek pembahasan. Peneliti berfokus pada implikasi kepuasan alumni terhadap peningkatan jumlah peserta didik. Sedangkan

		Di Mtsn 1 Ponorogo)	<p>Pelaksanaan mutu layanan pendidikan madrasah berfokus terhadap pemenuhan kebutuhan pembelajaran, pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), pelayanan berbasis digital, serta pelayanan sarana dan prasarana. 3. Peningkatan mutu layanan pendidikan madrasah berfokus terhadap peningkatan sistem layanan, peningkatan program layanan pendidikan, peningkatan mutu tenaga kependidikan/non kependidikan, dan peningkatan sistem layanan digital. 4. Evaluasi mutu layanan pendidikan madrasah dilakukan dengan memberikan pengawasan secara langsung yang dilakukan kepala madrasah dengan terjun ke lapangan, evaluasi secara personal, evaluasi secara rapat dinas setiap sebulan</p>		<p>penelitian terdahulu hanya berfokus pada layanan pendidikan.</p>
--	--	---------------------	--	--	---

			sekali, evaluasi program-program madrasah, dan evaluasi kualitas layanan dengan memberikan reward kepada tenaga pendidik, karyawan dan tenaga/staf administrasi.		
3.	M. Shofiyuddin dan Amalia Ilmiani	Analisa Tingkat Kepuasan Alumni Terhadap Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan	Hasil penelitian ini menemukan bahwa: Proses belajar mengajar (Dosen, Kurikulum, staf perkuliahan, asisten, teori untuk menunjang pengetahuan dan ketrampilan, Praktikum dikampus untuk menunjang pengetahuan dan ketrampilan, fasilitas perkuliahan, pembimbing akademik, kemudahan komunikasi dengan dosen, kemudahan komunikasi dengan karyawan, kesediaan dosen untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa, kesediaan karyawan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi	Adapun persamaannya adalah sama-sama membahas hubungan kepuasan alumni dengan layanan pendidikan.	Perbedaan penelitian ini terletak pada objeknya. Peneliti berfokus pada implikasi kepuasan alumni terhadap peningkatan jumlah peserta didik. Sedangkan penelitian terdahulu hanya berfokus pada kepuasan alumni terhadap kualitas pelayanan pendidikan.

			<p> mahasiswa, kesediaan pimpinan fakultas untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi mahasiswa, profesionalisme dan pengetahuan yang luas dari staf karyawan dan dosen, program studi selalu berupaya untuk meningkatkan daya saing para lulusannya) sudah baik. 2. Dari proses belajar mengajar hanya satu yang belum baik yaitu fasilitas laboratorium. 3. Administrasi (pelayanan secara menyeluruh dari pegawai administrasi, jadwal perkuliahan, jadwal ujian, pengumuman nilai, penyebaran informasi, pelayanan akademik) dinilai oleh para alumni sudah baik. 4. Fasilitas Mahasiswa (fasilitas komputer dan internet, kegiatan ekstra kurikuler penunjang akademik, organisasi </p>	
--	--	--	--	--

			kemahasiswaan, konsultasi, sumber putaka di perpustakaan, fasilitas fisik yang dimiliki fakultas ekonomi) dinilai oleh para alumni sudah baik.		
4.	Puspo Dewi Dirgantari	Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya Terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri Menuju World Class University (Studi pada Mahasiswa Asing di ITB, UNPA	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas layanan jasa pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dan pengaruh kepuasan mahasiswa berpengaruh positif terhadap citra perguruan tinggi negeri di Bandung. Atribut layanan yang harus diprioritaskan atau yang harus mendapat perhatian lebih atau diperbaiki sehingga kinerjanya meningkat antara lain: asrama mahasiswa, Infrastruktur TI, fasilitas medism, dan potensi-potensi staf seperti etos kerja, fleksibilitas, ketelitian, kedisiplinan, kreatif dan inovasi, integritas	Adapun persamaannya sama-sama membahas layanan jasa pendidikan terhadap kepuasan.	Perbedaannya adalah pada metode penelitiannya. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Sedangkan penelitian terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif.

		D, dan UPI)	dan tanggung jawab.		
5.	Arnoldus Rudolf	Kualitas Pelayanan Pendidikan Dasar 9 Tahun Di Kawasan Perbatasan Republik Indonesia-Papua Nugini Distrik Sota Kabupaten Merauke	Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kurangnya pengawasan dari pimpinan, dalam hal ini kepala sekolah menjadikan guru-guru tidak efektif/tidak profesional dalam memberikan pelayanan pendidikan sehingga menyebabkan ketepatan waktu pelayanan yang kurang efektif, (2) dengan minimnya sarana dan prasarana, yakni kurangnya buku ajar, alat praktik, ruangan kelas yang kurang nyaman, ruang perpustakaan yang kurang memadai, tidak memiliki ruang praktik, dan jumlah toilet yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah siswa yang ada sehingga murid-murid kurang diperhatikan dikarenakan sarana dan prasarana yang tidak memadai; (3) kurangnya	Adapun persamaannya adalah sama-sama membahas layanan pendidikan.	Perbedaannya adalah pada objek pembahsannya. Peneliti berfokus pada implikasi kepuasan alumni terhadap peningkatan jumlah peserta didik. sedangkan penelitian terdahulu berfokus hanya pada layanan pendidikan.

			<p>ketegasan pimpinan, yakni kepala sekolah dalam memberikan sanksi disiplin kepada guru-guru yang terlambat atau tidak tepat waktu dalam hal kehadiran di sekolah, dan (4) kurangnya kemampuan profesionalisme guru seperti kurang menguasai bidang studi dalam kurikulum sekolah sehingga menyebabkan proses belajar-mengajar tidak berjalan dengan baik dan juga karena kurangnya kemampuan profesionalitas menyebabkan kurangnya sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.</p>		
6.	Siti Rofiah	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Dan Dampak	<p>Hasil penelitian kualitas pelayanan mempengaruhi terbentuknya kepuasan orang dengan koefisien standardized coefficient sebesar 0.376 dengan tingkat signifikansi 0,000. Kepuasan mempengaruhi</p>	<p>Adapun persamaannya adalah sama membahas layanan pendidikan.</p>	<p>Perbedaan penelitian ini terletak pada objek pembahasannya. Peneliti berfokus pada implikasi kepuasan alumni terhadap peningkatan jumlah peserta didik. Sedangkan</p>

		<p>knya Terhadap Loyalitas Orang Tua Di Smp Islam Terhadap Robbani Kendal</p>	<p>terbentuknya loyalitas dengan nilai koefisien standardized coefficient sebesar 0.374 dengan tingkat signifikansi 0,000. Kualitas pelayanan mempengaruhi terbentuknya loyalitas dengan standardized coefficient sebesar 0.379 dengan tingkat signifikansi 0,000. Kepuasan merupakan variabel intervening antara kualitas layanan dengan loyalitas. Pengaruh langsung antara X1 terhadap Y melalui X2 sebesar 0,14, dan adapun pengaruh total antara X1 terhadap X2 dan Y sebesar 0,519.</p>		<p>penelitian terdahulu berfokus pada pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua dan dampaknya terhadap loyalitas orang tua.</p>
7.	<p>Usup, Dewi Utami, Dadan Mardani</p>	<p>Strategi Sekolah Dalam Meningkatkan Jumlah Peserta Didik Di Madrasah Ibtidaiyah Mathlaul</p>	<p>Hasil penelitian tentang strategi yang dilakukan oleh MI Mathlaul Anwar Ciampea Bogor dengan menerapkan dua strategi. Pertama, strategi intern dengan dua langkah, 1) Meningkatkan kualitas peserta didik, 2) Memperbaiki</p>	<p>Adapun persamaannya adalah sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif.</p>	<p>Perbedaannya dengan ini adalah dalam objeknya. Peneliti berfokus pada implikasi kepuasan alumni terhadap peningkatan jumlah peserta didik. Sedangkan penelitian terdahulu</p>

		Anwar Bogor	<p>sarana prasarana. Kedua, strategi ekstern berupa, 1) Penyebaran brosur, 2) Pembukaan ekskul marawis dan tahfiz. Kendala yang dihadapi madrasah yaitu; 1) lokasi madrasah jauh dari pusat kota 2) Adanya persaingan yang ketat antar lembaga pendidikan, 3) Situasi pandemi Covid-19 memaksa pembelajaran online.</p>		berfokus pada startegi sekolah dalam meningkatkan jumlah peserta didik.
8.	M. Shofiyuddin dan Amalia Ilmiani	Analisa Tingkat Kepuasan Alumni Terhadap Kualitas Pelayanan Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan	<p>Hasil penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pelayanan dirasakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan sudah sesuai dengan apa yang ada diharapkan namun terhadap fasilitas laboratorium sangat penting untuk diperhatikan dan penting untuk dilakukan lengkap.</p>	Adapun persamaannya adalah sama-sama membahas tentang kepuasan alumni terhadap layanan pendidikan.	Perbedaannya dengan penelitian ini adalah dalam hal pendekatan penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif.