

**PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN PENDIDIKAN NON-FORMAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LEMBAGA BIMBINGAN
BELAJAR PRIVAT (LES PRIVAT) GENIUS TAROKAN, KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada:

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memenuhi Gelar Sarjana Pendidikan
(S.Pd)



Disusun Oleh:

IMATUL NUR FITRIA

932405319

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS TARBIYAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2023

**PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN PENDIDIKAN NON-FORMAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LEMBAGA BIMBINGAN
BELAJAR PRIVAT (LES PRIVAT) GENIUS TAROKAN, KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh :
IMATUL NUR FITRIA
NIM. 932405319

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN PENDIDIKAN NON-FORMAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LEMBAGA BIMBINGAN
BELAJAR PRIVAT (LES PRIVAT) GENIUS TAROKAN, KEDIRI**

Diajukan Oleh :

IMATUL NUR FITRIA
932405319

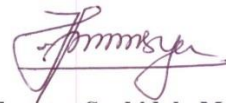
Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Prof. Dr. Hj. Munifah, M. Pd
NIP. 197004121994032006



Nila Lukmatus Syahidah, M.Pd. I
NIP. 199002012019032011

NOTA KONSULTAN

Kediri, 9 Juni 2023

Lampiran : -
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak/Ibu Dekan Fakultas Tarbiyah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Memenuhi Permintaan Bapak/Ibu Ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Imatul Nur Fitria
NIM : 9324.053.19
Judul : PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN PENDIDIKAN NON-FORMAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR PRIVAT (LES PRIVAT) GENIUS TAROKAN, KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam sidang munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan banyak terimakasih.

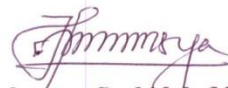
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Prof. Dr. Hj. Munifah, M. Pd
NIP. 197004121994032006



Nila Lukmatas Syahidah, M.Pd. I
NIP. 199002012019032011

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 30 Juni 2023

Lampiran : -
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak/Ibu Dekan Fakultas Tarbiyah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : Imatul Nur Fitria
NIM : 9324.053.19
Judul : PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN PENDIDIKAN NON
FORMAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LEMBAGA
BIMBINGAN BELAJAR PRIVAT (LES PRIVAT) GENIUS
TAROKAN, KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 22 Juni 2023, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum adanya terimakasih atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

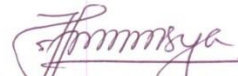
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Prof. Dr. Hj. Munifah, M. Pd
NIP. 197004121994032006



Nila Lukmatas Syahidah, M.Pd. I
NIP. 199002012019032011

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH MANAJEMEN LAYANAN PENDIDIKAN NON-FORMAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI LEMBAGA BIMBINGAN
BELAJAR PRIVAT (LES PRIVAT) GENIUS TAROKAN, KEDIRI**

Oleh :

IMATUL NUR FITRIA

NIM. 932405319

Telah diajukan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
pada tanggal 22 Juni 2023

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Dr. Mu'awanah, M. Pd
NIP. 196806041998032001

(.....
.....)

2. Penguji I

Prof. Dr. Hj. Munifah, M. Pd
NIP. 197004121994032006

(.....
.....)

3. Penguji II

Nila Lukmatus Syahidah, M. Pd. I.
NIP. 199006012019032009

(.....
.....)

Kediri, 30 Juni 2023

Dekan Fakultas Tarbiyah



Prof. Dr. Hj. Munifah, M. Pd
NIP. 197004121994032006

MOTTO

"Belajarliah kamu semua, dan mengajarliah kamu semua, dan hormatilah guru-gurumu,
serta berlaku baiklah terhadap orang yang mengajarkanmu."

HR Tabrani

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : IMATUL NUR FITRIA

NIM : 932405319

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 30 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan



Imatul Nur Pitria
932405319

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, taufiq, serta inayah kepada hambanya. Sholawat serta salam tak terhenti terucap kepada suri tauladan umat, Nabi Muhammad SAW. Kami mengharap syafa'at-Mu di dunia dan akhirat kelak.

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Orangtua penulis, Ibu Sri Sutrinati dan Bapak Sutrisno yang senantiasa memberikan cinta, doa, didikan, bimbingan serta selalu memberi dukungan baik secara moril maupun materil sehingga penulis terus bersemangat dan termotivasi dalam mengerjakan skripsi.
2. Seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan dalam berbagai bentuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
3. Teman-teman Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2019, terkhusus Khurotul Aini, Nur afina dan Dewi Aria Setyaningtyas yang sudah menjadi saudara yang selalu membantu dan senantiasa kebersamai penulis.
4. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan Taufik, Hidayah dan Inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Non-formal Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri” dan penulis sangat berharap semoga Allah SWT. memberikan manfaat kepada pembaca dan barakah kepada penulis baik di dunia maupun di akhirat.

Shalawat dan salam semoga tetap selalu senantiasa tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Serta keluarga dan sahabatnya, yang telah memberikan petunjuk kepada kita menuju jalan yang lurus. Penulis menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat :

1. Dr. Wahidul Anam, M.Ag, selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Prof. Dr. Hj. Munifah, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah IAIN Kediri
3. Dr. Untung Khoiruddin, M. Pd. I, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam IAIN Kediri.
4. Prof. Dr. Hj. Munifah, M.Pd dan Nila Lukmatus Syahidah, M.Pd.I, selaku dosen pembimbing I dan II yang telah membantu memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
5. Pengelola Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri serta para tutor yang telah mengizinkan sekaligus membantu peneliti dalam melakukan kegiatan penelitian skripsi.

6. Teman-teman seangkatan 2019, khususnya program studi Manajemen Pendidikan Islam dan berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan motivasi serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis hanya mampu mendoakan semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat ganti pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Aamiiinn

Kediri, 30 Juni 2023

Penulis

ABSTRAK

Imatul Nur Fitria, Dosen Pembimbing Prof. Dr. Hj. Munifah, M. Pd dan Nila Lukmatu Syahidah, M.Pd.I. Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Nonformal terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri. Program studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, 2023.

Kata Kunci : Manajemen Layanan, Kepuasan Pelanggan, Lembaga Bimbingan Belajar

Skripsi ini mengangkat judul Pengaruh Manajemen Layanan Pendidikan Non Formal terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri. Pengambilan judul tersebut dilatarbelakangi oleh daya saing pendidikan nonformal terlebih didalam lembaga bimbingan belajar sehingga peneliti mengambil objek yang memiliki keunggulan pelayanan dibanding lembaga lain. Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan, Kediri menjadi objek dalam penelitian ini dengan berbagai pertimbangan terutama terhadap pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen layanan pendidikan di Lembaga Bimbingan Belajar Privat Genius, kepuasan pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Privat Genius Tarokan-Kediri, dan pengaruh manajemen layanan pendidikan nonformal terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Privat Genius Tarokan-Kediri. Jenis penelitian yang digunakan ialah kuantitatif dengan metode kuantitatif yang menggunakan kuesioner dan dokumentasi untuk melengkapi hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini berjumlah 77 responden yang merupakan sampel dari jenjang SMP di lembaga bimbingan belajar privat Genius. Terdapat dua variabel yaitu manajemen layanan pendidikan sebagai variabel X dan kepuasan pelanggan sebagai variabel Y.

Dilakukan analisis data menggunakan SPSS versi 18 dengan hasil: (1) manajemen layanan pendidikan di Lembaga Bimbingan Belajar Privat (Les Privat) Genius Tarokan-Kediri tergolong tinggi dengan nilai 94,8. (2) manajemen pelayanan dalam kategori tinggi dengan nilai 92,2. (3) dan hasil dari analisis regresi linier sederhana diketahui hasil dari signifikannya ialah $0,000 < 0,005$ dan $t\text{-hitung } 2,238 > 1,992$ (t-tabel). Sehingga didapatkan kesimpulan bahwa manajemen layanan pendidikan terhadap kepuasan pelanggan memiliki nilai positif dan searah atau berpengaruh.

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| NOTA KONSULTAN..... | iv |
| NOTA PEMBIMBING..... | v |
| HALAMAN PENGESAHAN | vi |
| MOTTO | vii |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | viii |
| PERSEMBAHAN | ix |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| ABSTRAK..... | xii |
| DAFTAR ISI | xiii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah Penelitian..... | 6 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| E. Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| F. Sistematika Penulisan | 9 |
| BAB II | 11 |
| KAJIAN PUSTAKA | 11 |
| A. Deskripsi Konseptual..... | 11 |
| B. Tujuan Pelayanan | 12 |
| C. Dimensi Layanan Pendidikan..... | 13 |
| D. Kepuasan Pelanggan..... | 15 |
| E. Kerangka Teoretis..... | 19 |
| F. Hipotesis Penelitian | 20 |
| BAB III..... | 21 |

| | |
|--|----|
| METODE PENELITIAN | 21 |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 21 |
| B. Variabel dan Definisi Operasional | 21 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 24 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 25 |
| E. Instrumen Penelitian | 25 |
| F. Teknik Analisis Data | 27 |
| BAB IV | 32 |
| HASIL PENELITIAN | 32 |
| A. Gambaran umum objek penelitian..... | 32 |
| B. Penyajian data penelitian | 34 |
| C. Analisis Data..... | 38 |
| BAB V | 48 |
| PEMBAHASAN..... | 48 |
| BAB VI..... | 53 |
| KESIMPULAN | 53 |
| A. Kesimpulan..... | 53 |
| B. Saran | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 56 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 59 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3. 1 Variabel Penelitian | 22 |
| Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian..... | 26 |
| Tabel 4. 1 Daftar Jumlah Peserta Didik..... | 34 |
| Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Manajemen Layanan | 36 |
| Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan | 37 |
| Tabel 4. 4 Validitas manajemen layanan (X) | 39 |
| Tabel 4. 5 Validitas kepuasan pelanggan (Y)..... | 39 |
| Tabel 4. 6 Reliabilitas Manajemen Layanan (X)..... | 40 |
| Tabel 4. 7 Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 40 |
| Tabel 4. 8 Normalitas | 42 |
| Tabel 4. 9 Linieritas..... | 42 |
| Tabel 4. 10 Heteroskedastisitas | 43 |
| Tabel 4. 11 Regresi linier sederhana | 44 |
| Tabel 4. 12 Hasil analisis output 2 | 45 |
| Tabel 4. 13 Hasil analisis output 2 | 45 |
| Tabel 4. 14 Hasil analisis output 4 | 46 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Instrumen Penelitian | 59 |
| Lampiran 2 Kuesioner Penelitian | 62 |
| Lampiran 3 Data Tutor | 65 |
| Lampiran 4 Distribusi Frekuensi | 68 |
| Lampiran 5 Validitas Reliabilitas | 70 |
| Lampiran 6 Normalitas | 87 |
| Lampiran 7 Linieritas | 88 |
| Lampiran 8 Heteroskedastisitas | 88 |
| Lampiran 9 Dokumentasi | 88 |
| Lampiran 10 Daftar Konsultasi | 93 |
| Lampiran 11 Surat Izin Riset / Penelitian..... | 97 |
| Lampiran 12 Surat Selesai Penelitian..... | 98 |