

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN EFEKTIVITAS
PROSES INTERNAL TERHADAP KEPUASAN SISWA DI
SMPIT AL-MULTAZAM KUNINGAN**

TESIS

Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Disusun oleh :

ROTIM

NIM: 2386010008

Telah disetujui pada tanggal 17 Mei 2025

Menyetujui :

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Aris, M.Ag
NIP. 196010191985111001

Pembimbing II



Prof. Dr. Hj. Ria Yulia Gloria, M.Pd
NIP. 19690828 200901 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : Rotim

NIM : 2386010008

Jenjang Program : Magister

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Pada Program Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah ASLI hasil penelitian saya, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka. Pernyataan ini dibuat dengan sejujurnya dan dengan penuh kesungguhan hati disertai kesiapan untuk bertanggung jawab atas segala resiko yang mungkin diberikan sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 17 Mei 2025

Yang menyatakan



(Rotim)

NIM. 2386010008

Prof. Dr Aris, M.Pd

Program Pascasarjana Universitas Agama Islam Negeri Siber
Syekh Nurjati Cirebon (UINSSC)

NOTA DINAS

Lamp. : 6 (Enam) Lembar

Hal : Penyerahan Tesis

Kepada Yth,

Direktur Program Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di

CIREBON

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis saudara Rotim yang berjudul: "**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN EFEKTIVITAS PROSES INTERNAL TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMPIT AL-MULTAZAM KUNINGAN**" telah dapat diujikan. Bersama ini kami kirimkan naskahnya untuk diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Cirebon, Mei 2025

Pembimbing I



Prof. Dr Aris, M.Pd

NIP. 196010191985111001

Prof. Dr. Hj. Ria Yulia Gloria, M.Pd

Program Pascasarjana Universitas Agama Islam Negeri Siber
Syekh Nurjati Cirebon (UINSSC)

NOTA DINAS

Lamp. : 5 (Lima) Lembar

Hal : Penyerahan Tesis

Kepada Yth,

Direktur Program Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di

CIREBON

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan merevisi seperlunya, kami berpendapat bahwa tesis saudara Rotim yang berjudul: "**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN EFEKTIVITAS PROSES INTERNAL TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMPIT AL-MULTAZAM KUNINGAN**" telah dapat diujikan. Bersama ini kami kirimkan naskahnya untuk diujikan dalam sidang ujian tesis Program Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Cirebon, Mei 2025

Pembimbing II



Prof. Dr. Hj. Ria Yulia Gloria, M.Pd

NIP. 19690828 200901 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN EFEKTIVITAS PROSES
INTERNAL TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMPIT AL-
MULTAZAM KUNINGAN**

Disusun oleh :

ROTIM

NIM: 2386010008

Telah diujikan pada tanggal 12 Juni 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
memperoleh gelar Magister Pendidikan (M.Pd)

Dewan Penguji

Ketua

Prof. Dr. H. Ilman Nafi'a, M.Ag

NIP. 197212201998031004

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Aris, M.Ag

NIP. 196010191985111001

Sekretaris/Anggota

Dr. Dewi Cahyani, MM., M.Pd

NIP. 196807281991012001

Pembimbing II

Prof. Dr. Hj. Ria Yulia Gloria, M.Pd

NIP. 19690828 2009012001

Penguji Utama

Dr. Msh. Ali, M.Pd.I

NIP. 197408202007121001

Direktur

Prof. Dr. H. Ilman Nafi'a, M.Ag

NIP. 197212201998031004



RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA PRIBADI

1. Nama : ROTIM
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. TTL : Kuningan, 17 Juni 1986
4. Alamat : Dusun 02, Rt/Rw 006/002 Desa Cengal, Kecamatan Japara,
Kab. Kuningan, Provinsi Jawa Barat
5. Agama : Islam
6. Status : Menikah
7. No. Hp : 085224712268
8. Instagram : @rotim_alihsan
9. E-mail : limap46@gmail.com



B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD : SDN III Cengal Tahun 1992-1998
2. SMP : MTs Ar-Raswad Cengal Tahun 1998-2001
3. SMA : MAN 1 Kuningan Tahun 2001-2004
4. S1 : IAIN Syekh Nurjati Cirebon Tahun 2004-2011
5. S2 : UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon tahun 2023-2025

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur atas segala nikmat dan kekuatan yang Allah SWT anugerahkan, saya persembahkan karya sederhana ini untuk mereka yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup dan studi saya.

Pertama, untuk Bapa dan Emih terima kasih atas kasih sayang, doa, dan kepercayaan yang tak pernah putus. Dukungan kalian adalah kekuatan terbesar yang terus mendorong saya untuk melangkah dan bertahan. Tanpa pengorbanan kalian, saya tidak akan sampai di titik ini. Kepada Bapak H. Imam Mawardi dan Almarhumah Ibu Hj. Siti Romlah sebagai Bapak dan Ibu kedua setelah menikah, terima kasih atas restu dan segala kebaikan yang telah diberikan. Terkhusus untuk almarhumah do'a terbaik untukmu semoga Allah menerima segala amal kebaikan, mengampuni segala dosa dan menempatkan Ibu di tempat terbaik di sisi-Nya.

Untuk istri dan anak kami tercinta, Nur Endang Umroin dan Muhammad Ramdhan Syauqy, kalian adalah sumber semangat dan pelipur lelah dalam setiap langkah. Terima kasih telah kebersamai Abi selama ini dengan kesabaran, cinta yang tulus. terus memberikan motivasi dan senantiasa bersabar dengan keluh kesah yang terungkap.

Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada keluarga besar Pondok Pesantren Terpadu Al-Multazam, khususnya kepada Ustadz Juheni, S.Ag., M.Pd., selaku kepala divisi serta rekan-rekan tim di divisi HRD yang telah memberi ruang, izin, dan pengertian di tengah kesibukan studi saya. Kebaikan dan dukungan mereka sangat berarti dalam menyelesaikan proses ini.

Kepada para guru, sahabat, dan rekan seperjuangan baik di Ponpes Terpadu Al-Multazam dan rekan-rekan MPI A 2023 yang telah memberi warna, pelajaran, dan

motivasi sepanjang perjalanan ini, terima kasih telah menjadi bagian dari cerita ini. Segala kebersamaan, diskusi, dan semangat yang kalian bagikan menjadi bekal berharga dalam setiap langkah saya.

Akhirnya, karya ini saya persembahkan juga untuk dunia pendidikan, dengan harapan dapat memberi manfaat, meski kecil, bagi mereka yang tengah mencari ilmu. Semoga ini menjadi amal yang terus mengalir, dan Allah ridha atas setiap upaya yang telah dilakukan.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya bagi Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini sebagai bagian dari tugas akhir dalam menyelesaikan program pendidikan. Tesis ini berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Efektivitas Proses Internal Terhadap Kepuasan Siswa Di SMPIT Al-Multazam Kuningan", yang saya tulis dengan penuh dedikasi dan semangat.

Saya menyadari bahwa penyelesaian tesis ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag. Selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ilman Nafi'a, M.Ag Selaku Direktur Program Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Ibu Dr. Dewi Cahyani, MM., M.Pd. selaku ketua prodi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Bapak Prof. Dr. H. Aris, M.Pd. Selaku Pembimbing I yang telah membimbing dengan penuh kesabaran, ketekunan, dan terus memberikan dorongan kepada penulis untuk tetap tegar, sabar dalam menyelesaikan Tesis ini.
5. Ibu Prof. Dr. Hj. Ria Yulia Gloria, M.Pd. Selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, dukungan, arahan serta motivasi atas tersusunnya tesis ini.
6. Ustadz Juheni, S.Ag M.Pd. Selaku Kepala Divisi HRD YPI Al-Multazam HK
7. Ustadz Sulaeman, S.H.I Selaku Kepala SMPIT Al-Multazam Kuningan
8. Semua teman-teman seperjuangan yang selalu ada dalam suka maupun duka

yang telah banyak membantu dalam penulisan Tesis ini.

9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Kepada semua pihak, penulis panjatkan do'a semoga segala kebaikan tercatat sebagai amal shalih serta mendapat limpahan rahmat dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya, maka penulis berharap saran dan masukannya demi kesempurnaan tesis ini.

Kuningan, 12 Juni 2025



ROTIM
NIM : 2386010008

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN EFEKTIVITAS PROSES
INTERNAL TERHADAP KEPUASAN SISWA
DI SMPIT AL-MULTAZAM KUNINGAN**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Magister Pendidikan (M.Pd.)
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



oleh:
ROTIM
NIM : 2386010008

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
2025**