

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JASA UNTUK
KEPUASAN KONSUMEN DI LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BINA
EVALUASI SISWA TERPADU (BEST) KOTA CIREBON**

SKRIPSI



Disusun oleh:

TANIA HALIMATUS SA'DIYAH
NIM. 1808109080

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN (FITK)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
2026/1448 H**

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JASA UNTUK
KEPUASAN KONSUMEN DI LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BINA
EVALUASI SISWA TERPADU (BEST) KOTA CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Disusun oleh:

TANIA HALIMATUS SA'DIYAH

NIM. 1808109080

UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN (FITK)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

2026/1448 H

ABSTRAK

Tania Halimatus Sa'diyah (1808109080) “ Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa untuk Kepuasan Konsumen di Lembaga Bimbingan Belajar Bina Evaluasi Siswa Terpadu (BEST) Kota Cirebon”

Persaingan lembaga bimbingan belajar menuntut peningkatan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian (empati), dan bukti fisik, yang berperan penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen. Lembaga Bimbingan Belajar Bina Evaluasi Siswa Terpadu BEST Kota Cirebon telah memberikan pelayanan yang cukup baik, namun masih terdapat kendala seperti kinerja pegawai yang belum stabil dan lokasi yang kurang strategis. Oleh karena itu, perlu dikaji bagaimana kualitas pelayanan jasa mempengaruhi kepuasan konsumen di lembaga tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen di Lembaga Bimbingan Belajar Bina Evaluasi Siswa Terpadu BEST Kota Cirebon. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dimensi keandalan dan jaminan telah berjalan dengan baik, sedangkan dimensi perhatian (empati) menjadi faktor utama yang mempengaruhi kenyamanan konsumen. Faktor pendukung meliputi kepercayaan dari siswa, alumni, dan orang tua, serta fasilitas yang tersedia. Adapun faktor penghambat meliputi kinerja pegawai yang belum stabil dan lokasi yang kurang strategis. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di lembaga bimbingan belajar BEST tergolong baik dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Pelayanan Jasa, Kepuasan Konsumen

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACT

Tania Halimatus Sa'diyah (1808109080) "Strategy for Improving Service Quality for Customer Satisfaction at the Integrated Student Evaluation Guidance Institute (BEST) in Cirebon"

Competition among tutoring institutions demands improved service quality to meet customer needs and satisfaction. Good service quality includes reliability, responsiveness, assurance, attention (empathy), and tangibles, which play an important role in building customer trust and loyalty. The BEST Integrated Student Evaluation Tutoring Institute in Cirebon City has provided quite good service, but there are still obstacles such as unstable employee performance and a less strategic location. Therefore, it is necessary to examine how service quality affects customer satisfaction at the institution. This study aims to describe the quality of service on customer satisfaction at the BEST Integrated Student Evaluation Tutoring Institute in Cirebon City. The method used is descriptive with a qualitative approach through observation, interviews, and documentation techniques. Data analysis is carried out through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results show that service quality has a significant effect on customer satisfaction. The dimensions of reliability and assurance have been running well, while the dimension of attention (empathy) is the main factor that influences customer comfort. Supporting factors include trust from students, alumni, and parents, as well as available facilities. Inhibiting factors include unstable employee performance and a less strategic location. Overall, the quality of service at the BEST tutoring institution is classified as good and has an impact on customer satisfaction.

Keywords: Service, Consumer Satisfaction

UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim..

Dengan ini saya Tania Halimatus Sa'diyah menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa untuk Kepuasan Konsumen di Lembaga Bimbingan Belajar Bina Evaluasi Siswa terpadu (BEST) Kota Cirebon"** ini merupakan karya saya sendiri. Seluruh ide, opini, dan teori dari berbagai sumber telah dikutip dengan teknik penulisan referensi sesuai aturan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi atau apapun yang dijatuhkan kepada saya dengan peraturan yang berlaku. Apabila di kemudian hari adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini di kemudian hari.

Cirebon, 20 November 2023

Yang Membuat Pernyataan,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI CIREBON
SYEKH NURJATI CIREBON



Tania Halimatus Sa'diyah

NIM. 1808109080

PERSETUJUAN

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN JASA UNTUK
KEPUASAN KONSUMEN DI LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR BINA
EVALUASI SISWA TERPADU (*BEST*) KOTA CIREBON**

Disusun oleh:

Tania Halimatus Sa'diyah

NIM: 1808109080

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. H. Ahmad Fauzi, M.Pd
NIP. 195912081985031005

Pembimbing II



Wahyono, M.Pd.I
198903102017103101

UNSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

Mengetahui,

Ketua Jurusan MPI

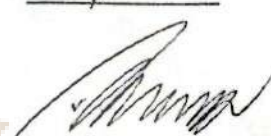


Dr. Ahmad Ripai, M.Pd
NIP. 197311052008011008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa untuk Kepuasan Konsumen di Lembaga Bimbingan Belajar Bina Evaluasi Siswa Terpadu (BEST) Kota Cirebon" oleh Tania Halimatus Sa'diyah, NIM 1808109080, telah dimunaqasyahkan pada hari tanggal 16 Mei 2024 dihadapan dewan penguji dan dinyatakan LULUS.

Skripsi ini telah memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua Jurusan <u>Dr. Ahmad Ripai, M.Pd</u> NIP. 197311052008011008	03-07-2024	
Sekretaris Jurusan <u>Durtam, S.AG., M.Pd.I</u> NIP. 197406262007011035	03-07-2024	
Penguji 1 <u>Dr. H. Masduki Duryat, M. Pd.I</u> NIP. 196801121995031001	10-07-2024	
Penguji 2 <u>Nur Salim, M.Pd.I</u> NIP. 197805192023211008	04-07-2024	
Pembimbing 1 <u>Dr. H. Ahmad Fauzi, M.Pd</u> NIP. 195912081985031005	03-07-2024	
Pembimbing 2 <u>Wahyono, M.Pd.I</u> NIP. 198903102017103101	04-07-2024	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan



Dr. H. Saifuddin, M.Ag
NIP. 197201072003121001

NOTA DINAS

Kepada

Yth. Ketua Jurusan MPI

IAIN Syekh Nurjati Cirebon

di Cirebon.

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melaksanakan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi berikut ini:

Nama : Tania Halimatus Sa'diyah

NIM : 1808109080

Judul : Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa untuk Kepuasan Konsumen di Lembaga Bimbingan Belajar Bina Evaluasi Siswa Terpadu (BEST) Kota Cirebon

Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqsyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon, 1 Juni 2024

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER

SYEKH NURJATI CIREBON

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. H. Ahmad Fauzi, M.Pd
NIP. 195912081985031005



Wahyono, M.Pd
NIP. 198903102017103101

MOTTO HIDUP

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا

**“Janganlah engkau mengikuti sesuatu yang tidak kau ketahui.
Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati nurani, semua itu akan
diminta pertanggungjawabannya.”**

(QS. Al- Isra: 36)



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman, kesehatan serta kekuatan kepada saya dalam menjalani setiap proses kehidupan, termasuk dalam menyelesaikan skripsi ini. Tanpa rahmat dan pertolongan-Nya, saya tidak akan mampu melewati segala tantangan dan intangan yang ada.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Semoga kita semua mendapatkan syafa' at beliau di yaumul akhir.

Dengan penuh rasa syukur, cinta dan hormat. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya yang tercinta dan terkasih yaitu Ayah Usdianto dan Ibu Imas Nurlaela, yang sudah memberikan kasih sayang yang sangat tulus dan telah mendidik saya dari kecil sampai sekarang bisa menempuh pendidikan tinggi, tanpa jasa Bapak dan Ibu, saya bukan apa-apa dan tidak bisa apa-apa. Semoga segala hal kebaikan yang telah diberikan kepada saya dibalas oleh Allah SWT dan kelak Bapak dan Ibu ditempatkan di surga Allah SWT.
2. Dosen Pembimbing akademik saya Bapak Dr. H.Ahmad Fauzi, M.Pd dan Bapak Wahyono, M.Pd.I saya ucapkan terima kasih karena telah dibantu, dibimbing, diarahkan dan diberikan banyak pelajaran selama pembuatan skripsi ini. Saya tidak akan lupa atas jasa dan kesabaran dari Bapak.
3. Ketiga adikku yang senantiasa memberikan semangat serta keluarga besar yang senantiasa mendoakan dan memotivasi penulis. Semoga senantiasa dalam lindungan Allah SWT
4. Seluruh dosen yang telah ikhlas membimbing, mengarahkan dan memberikan ilmunya kepada penulis.
5. Almamater tercinta UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman dan menjadi tempat untuk berproses yang menjadi bagian dari kehidupan serta memberikan ilmu dan kenangan yang berharga.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa untuk Kepuasan Konsumen di Lembaga Bimbingan Belajar Bina Evaluasi Siswa Terpadu (BEST) Kota Cirebon”** penulisan skripsi ini juga menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S-1) di jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Shalawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya dan kepada kita seluruh umatnya yang senantiasa taat dan patuh pada ajarannya dan semoga kita semua mendapatkan syafaat dari beliau di yaumul akhir kelak. *Aamin.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari adanya bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak, baik yang bersifat moril maupun materil yang senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag. Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
2. Bapak Dr. H. Saifuddin, M.Ag., Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
3. Bapak Dr. Ahmad Ripai, M.Pd., Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam
4. Bapak Durtam, S.Ag., M.Pd.I., Sekertaris jurusan Manajemen Pendidikan Islam
5. Bapak Dr. H. Ahmad Fauzi, M.Pd., Dosen pembimbing skripsi I yang dengan sabar dan tulus telah meluangkan dan mengorbankan waktu, pikiran serta tenaga dalam membimbing, memberi arahan, masukan dan saran dalam proses penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Wahyono, M.Pd.I. Dosen Pembimbing skripsi II yang dengan sabar dan tulus telah meluangkan dan mengorbankan waktu, pikiran serta tenaga dalam membimbing, memberi arahan, masukan dan saran dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Segenap Dosen UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon khususnya jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan pengalamannya, sehingga penulis banyak belajar dan memiliki wawasan lebih luas, semoga ilmu yang telah disampaikan memberikan manfaat dan keberkahan.
8. Staf jurusan Manajemen pendidikan Islam yang telah banyak membantu dalam hal administrasi selama proses penyusunan skripsi
9. Kedua orang tua tercinta ayah Usdianto dan Ibu Imas Nurlaela yang senantiasa memberikan doa-doa terbaik untuk anaknya, selalu memberikan dukungan dan semangat serta tidak henti-hentinya mengajarkan kebaikan, semoga Allah SWT senantiasa melindungi dan memberikan kesehatan. *Aamiin Allahumma Aamiin.*
10. Ketiga adikku yang senantiasa memberikan semangat serta keluarga besar yang senantiasa mendoakan dan memotivasi penulis. Semoga senantiasa dalam lindungan Allah SWT. *Aamiin.*
11. Bapak Agus. Penanggung Jawab Lembaga Bimbingan Belajar BEST Cirebon yang telah memberikan izin dan menyampaikan data informasi untuk penelitian skripsi ini.
12. Bapak Hasbi, Pengelola Lembaga Bimbingan Belajar BEST Cirebon dan Bapak/Ibu Guru beserta siswa Lembaga Bimbingan Belajar BEST Cirebon yang telah menyampaikan informasi kepada peneliti dan mendukung jalannya penelitian ini sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Teruntuk sahabat penulis yang Allah takdirkan kita bertemu Afwah Mumtazah, Nurul Alfiyyah terima kasih atas segala nasehat, arahan, pendengar yang sangat baik, selalu berusaha menjadi sahabat yang baik. Semoga Allah selalu memberikan perlindungan dan kasih

sayang-Nya dengan memberikan beribu-ribu kebahagiaan dan kekuatan untuknya.

14. Teruntuk seseorang yang selalu berjuang dan menemani Imam Tantowi Alwi, terima kasih telah memberikan support dan menjadi motivasi ketika penulis mulai kehilangan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa melindungi dan memberikan kesehatan untukmu. *Aamiin*.
15. Semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis demi lancarnya proses studi, baik materi, motivasi, waktu maupun tenaga. Maka dengan ini penulis sangat berterima kasih atas segalanya.
16. Sgenap dewan penguji Seminar dan Munaqasyah yang memberikan bimbingan dan pelajaran berharga.
17. Terakhir, terima kasih untuk diri saya sendiri yang telah berusaha keras dan berjuang melalui proses yang tidak selalu mudah dan tetap berusaha melakukan yang terbaik.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan agar skripsi ini lebih baik lagi. Semoga skripsi ini memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca sekalian. *Aamiin*.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

Cirebon, April 2026

Penulis,

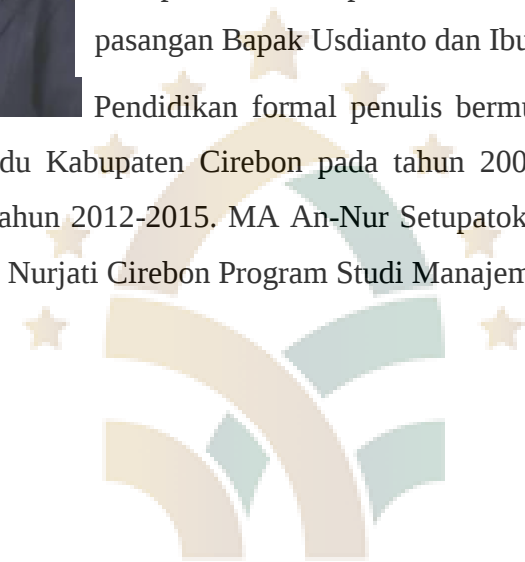
Tania Halimatus Sa' diyah
NIM. 1808109080

RIWAYAT HIDUP



Penulis dengan nama lengkap Tania Halimatus Sa' diyah. Lahir di Cirebon pada tanggal 07 Mei 2000. Bertempat di Dusun Desa Lama RT. 005 RW. 002 Desa Penpen Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Usdianto dan Ibu Imas Nurlaelah.

Pendidikan formal penulis bermula dari SDN 2 Penpen Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon pada tahun 2007-2012. MTs Al-Ikhlas Setupatok pada tahun 2012-2015. MA An-Nur Setupatok pada tahun 2015-2018. UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
OTENTISITAS SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
NOTA DINAS	vi
MOTO HIDUP	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
RIWAYAT HIDUP	xii
DAFTAR ISI	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Fokus Masalah	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	8
B. Penelitian Pendahuluan yang Relevan	28
C. Kerangka Pemikiran	30
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	33
B. Metode Penelitian	34
C. Desain Penelitian	35
D. Subjek Penelitian	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36

F. Instrumen Penelitian	36
G. Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	39
B. Pembahasan Hasil Penelitian	55
C. Keterbatasan Penelitian	61
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Simpulan	62
B. Implikasi	63
C. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

