

**PENGARUH PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN
ORANG TUA DI SEKOLAH DASAR ISLAM TERPADU
NUURUSSHIDDIIQ CIREBON**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam**



MAWADDAH FAIRUZ ZAKIYAH

1608109024

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON**

2021/1443 H

ABSTRAKSI

Mawaddah Fairuz Zakiyah : Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua di Sekolah Dasar Islam Terpadu Nuurusshiddiiq Cirebon

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan pendidikan di SDIT Nuurusshiddiiq Cirebon. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif dekskriptif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah orang tua siswa kelas IV A, IV B, V A, V B, VI A, VI B sebanyak 147 orang yang ditentukan dengan Tabel Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan sebesar 5% sehingga jumlah sampel ditentukan sebesar 50 orang menggunakan teknik *random sampling*. Teknik analisis data untuk mengetahui pengaruh pelayanan pendidikan menggunakan analisis deskriptif dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan orang tua menggunakan *koefisien determinasi* dengan bantuan SPSS *Windows versi 21*.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa : (1) pelayanan pendidikan yang ada di SDIT Nuurusshiddiiq Cirebon yang terdiri dari pelayanan kurikulum, tenaga pendidik dan kependidikan, pengelolaan pendidikan dan biaya pendidikan dalam kategori kuat dengan nilai 73,0% dengan interval 60%-79%. Sedangkan, (2) kepuasan orang tua yang ada di SDIT Nuurusshiddiiq Cirebon yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati termasuk dalam kategori kuat dengan nilai 74% dengan interval 60%-79%. Dan (3) pengaruh pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua, menunjukkan bahwa hasil dari tabel *adjusted square* sebesar 0,998 yang artinya terdapat pengaruh 99,8%, variasi kepuasan orang tua dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan pendidikan.

Kata Kunci : Pelayanan, Pendidikan, Kepuasan



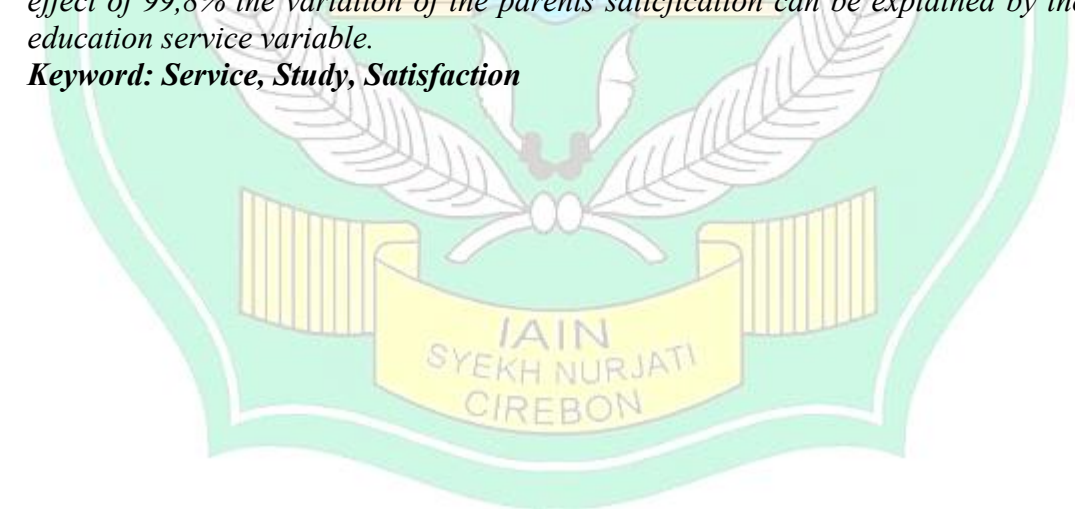
IAIN
SYEKH NURJATI
CIREBON

ABSTRACT

Mawaddah Fairuz Zakiyah : Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua di Sekolah Dasar Islam Terpadu Nuurusshiddiiq Cirebon

This study to determine the influence of the education service of parents satisfaction at Elementary School Islamic Integrated Nuurusshiddiiq Cirebon. In this study, reseachers used descriptive quantitave methods. The technique used in data collection is using a questionnaire. Respondents used in this study were 147 parents of grade IV A, IV B, V A, V B, VI A, and VI B class with a Tabel Isaac and Michael signifiican of 5% so value sample of 50 people. The data analysis technique to determine the influence of the education service of parents saticfaction is use the technique to coefficient determination with the help of SPSS Windows version 21. Based on the result of the study, it is stated that : (1) education service in SDIT Nuurusshiddiiq Cirebon's radiance of love which consists of curriculum service, teachers and, facilities, management of education and the cost of education to rules is included in the strong category with a value of 73,0% with an interval of 60%-79%. Meanwhile, (2) parents satisfaction which consists of a tangibles, reliability, assurance, responsiveness and emphaty to rules is included in strong category with a value of 74% with an interval of 60%-79%. And, (3) the influence of the education service of parents saticfaction, shows that the result of the adjucted square table are 0,998 which means that there is an effect of 99,8% the variation of the parents saticfication can be explained by the education service variable.

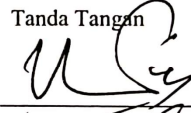
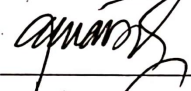




Keyword: Service, Study, Satisfaction



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua di SDIT Nuurshiddiiq Cirebon.” oleh Mawaddah Fairuz Zakiyah, NIM. 1608109024, telah dimunaqsyahkan pada hari Rabu Tanggal 08 Maret 2021 di hadapan dewanpenguji dan dinyatakan LULUS.

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

	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua Jurusan Dr. H. Taqiyuddin, M.Pd NIP. 19630522 199403 1 003	5-10-2021	
Sekretaris Jurusan Dr. Mumun Munawaroh, M.Si NIP. 19701222 199603 2 001	5-10-2021	
Penguji 1 Dr. H. Taqiyuddin, M.Pd NIP. 19630522 199403 1 003	5-10-2021	
Penguji 2 Dra. Hj. Mukhlisoh, M.M.Pd NIP. 19650912 199803 2 002	5-10-2021	
Pembimbing 1 Drs. H. Maman Supriatman, M.Pd NIP. 19580825 198303 1 002	6-10-2021	
Pembimbing 2 Dr. Ahmad Ripai, M.Pd NIP. 19731105 200801 1 008	6-10-2021	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Syekh Nurjati Cirebon



Dr. H. Farihin, M.Pd
NIP. 19610805 199003 1 004

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH PELAYANAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN
ORANG TUA DI SEKOLAH DASAR ISLAM TERPADU
NUURUSSHIDDIQ CIREBON

Disusun Oleh:



Mawaddah Fairuz Zakiyah

NIM. 1608109024

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



H. Maman Supriatman, M.Pd

NIP. 19580825 198303 1 002



Dr. Ahmad Ripai, M.Pd

NIP. 19731105 200801 1 008

Mengetahui,

Ketua Jurusan MPI



Dr. H. Taqiyuddin, M.Pd

NIP. 19630522 199403 1 003

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 : Mawaddah Fairuz Zakiyah

NIM : 1608109024

Judul : **Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua di Sekolah Dasar Islam Terpadu Nuurushiddiiq Cirebon**

Cirebon, September 2021

Pembimbing I



H. Maman Supriatman, M.Pd

NIP. 19580825 198303 1 002

Pembimbing II



Dr. Ahmad Ripai, M.Pd

NIP. 19731105 200801 1 008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim,

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “**Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua di Sekolah Dasar Islam Terpadu Nuurushiddiiq Cirebon**” ini beserta seluruh isinya merupakan karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

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

Cirebon, September 2021

Yang membuat pernyataan,



Mawaddah Fairuz Zakiyah

NIM. 1608109024

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabil'amin...

Dengan kerendahan hati dan rasa bangga, saya persembahkan karya yang saya sederhana ini kepada Allah SWT sebagai amal ibadahku di dunia. Kepada orang tua yang tidak pernah lelah mendukung saya, memberikan semangat baik moril maupun materil, sebagai motivasi saya, selalu memberikan doa yang terbaik untuk anak-anaknya, dan kasih sayang yang tiada hentinya yaitu bapak Nasikhin, S.Ag tercinta, dan ibu tersayang Iim Halimah. Untuk kedua kaka tersayang M. Ziyad Nur Ubaidillah dan M. Reza Uwaisqorni, adik saya Nadiya Baldataz Zahra, dan seluruh keluarga besar.

Terima kasih kepada sahabat dan teman terdekat saya atas dukungan dan semangat, seluruh teman-teman angkatan tahun 2016, ibu dan bapak dosen Manajemen Pendidikan Islam, dosen pembimbing saya bapak H. Maman Supriatman, M.Pd dan bapak Dr. Ahmad Ripai, M.Pd, seluruh keluarga besar KKN Kemurang Kulon 29 dan keluarga besar bapak Kuwu Kemurang Kulon, Brebes, kepala sekolah SDIT Nuurushiddiiq Cirebon beserta guru dan karyawan, dan yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu. Terima kasih atas segalanya.

The logo of IAIN Syekh Nurjati Cirebon is a large, light green shield-shaped emblem. At the top, it features a white crescent moon and a star, with an open book below them containing Arabic text. The shield is flanked by two white wings. At the bottom, a yellow banner contains the text 'IAIN SYEKH NURJATI CIREBON' in black capital letters.

IAIN
SYEKH NURJATI
CIREBON

RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah Mawaddah Fairuz Zakiyah, lahir di Cirebon pada hari Sabtu tanggal 13 Desember 1997 sekitar pukul 07.00 WIB. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara.

Saat ini penulis tinggal bersama orang tua di Jalan Raya Tengah Tani No. 38 Blok Wuni 1 RT 01/RW 04 Desa Dawuan Kecamatan Tengah Tani Kabupaten Cirebon. Pendidikan yang ditempuh oleh penulis yaitu:

1. SD Negeri Kartini 2 Kota Cirebon (2004-2010)
2. SMP Negeri 2 Kota Cirebon (2010-2013)
3. SMK Negeri 1 Kedawung Kabupaten Cirebon (2013-2016)
4. IAIN Syekh Nurjati Cirebon (2016-sekarang)



MOTO HIDUP

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزِنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

“Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, sebab kamu paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang beriman.”

(Q.S. Ali Imran:139)



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, karena atas rahmat dan ridhonya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua di Sekolah Dasar Islam Terpadu Nuurusshiddiiq Cirebon”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak tentunya dengan sepenuh hati meluangkan waktu serta dengan ikhlas memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengungkapkan terima kasih tulus kepada:

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak H. Farihin, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
3. Bapak Dr. H. Taqiyuddin, M.Pd selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
4. Ibu Mumun Munawaroh, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
5. Bapak H. Maman Supriatman, M.Pd selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dr. Ahmad Ripai, M.Pd selaku dosen pembimbing II.
6. Bapak Ahmad Saepuddin, S.Pd.SD selaku kepala sekolah SDIT Nuurusshiddiiq Cirebon.
7. Bapak dan Ibu guru atau karyawan SDIT Nuurusshiddiiq Cirebon.
8. Dosen dan staf jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

Akhir kata dengan penuh kerendahan hati, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas kekurang-sempurnaan skripsi ini. Namun demikian, penulis menerima saran dan kritik yang konstruktif guna menyempurnakan skripsi ini dan berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, penulis selanjutnya dan masyarakat pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cirebon, 20 September 2021

Mawaddah Fairuz Zakiyah

NIM. 1608109024



DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS	v
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTO HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	4
D. Perumusan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian	5
F. Kegunaan Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pelayanan Pendidikan	8
B. Kepuasan Pelanggan	12
C. Penelitian yang Relevan	14
D. Kerangka Berpikir	16
E. Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
A. Metode Penelitian	19
B. Tempat Penelitian	20
C. Waktu Penelitian	20
D. Responden	21
E. Teknik Pengumpulan Data	22
1. Kuesioner	22
2. Metode Dokumentasi	22
F. Teknik Analisis Data	30

1. Kuesioner	21
2. Metode Dokumentasi	21
F. Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	31
B. Pembahasan	44
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	46
A. Kesimpulan	46
B. Rekomendasi.....	47
Daftar Pustaka.....	49

DAFTAR TABEL

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 2.1 Variabel X dan Y.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabel 2.2 Kerangka Berpikir.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Proposal/Skripsi.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabel 3.2 Instrumen Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Orang Tua di SDIT Nurusshiddiq Cirebon.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabel 3.3 Kuesioner variabel Pelayanan Pendidikan.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabel 3.4 Kuesioner variabel Kepuasan Orang Tua.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabel 3.5 Penafsiran Nilai Presentasi.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabel 4.1 Indikator Kurikulum.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabel 4.2 Indikator Tenaga Pendidik dan Kependidikan.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabel 4.3 Indikator Sarana dan Prasarana.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabel 4.4 Indikator Pengelolaan Pendidikan.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabel 4.5 Indikator Biaya Pendidikan.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabel 4.6 Rekapitulasi hasil perhitungan analisis deksriptif pelayanan pendidikan di SDIT Nurusshiddiq Cirebon.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabel 4.7 Indikator Bukti Langsung.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabel 4.8 Indikator Kehandalan.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabel 4.11 Indikator Empati.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabel 4.12 Rekapitulasi hasil perhitungan analisis deksriptif kepuasan orang tua di SDIT Nurusshiddiq Cirebon.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabel 4.13 Distribusi nilai hasil kuesioner mengenai pelayanan pendidikan di SDIT Nurusshiddiq Cirebon.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabel 4.14 Distribusi nilai hasil kuesioner mengenai kepuasan orang tua di SDIT Nurusshiddiq Cirebon.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi.....</i>	<i>46</i>

