

## ABSTRAK

**Farda Uly Maghfiroh, D93210076**, Hubungan Jasa Layanan Pendidikan Dengan Kepuasan Pelanggan Pendidikan Pondok Pesantren Mathlabul Ulum Putri Lenteng Sumenep. Skripsi Jurusan Kependidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab bagaimana jasa layanan pendidikan di pondok pesantren Mathlabul Ulum putri Lenteng Sumenep, bagaimana kepuasan pelanggan, apakah ada hubungan antara jasa layanan pendidikan dengan kepuasan pelanggan. Adapun jenis dalam penelitian ini adalah penelitian korelasional kuantitatif (*Eksplanatory*). Penelitian *Eksplanatory* ialah penelitian yang menjelaskan atau menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua santriwati pondok Pesantren Mathlabul Ulum Putri Lenteng Sumenep yang berjumlah 197 santriwati. Sedangkan sampel yang diambil berjumlah 130 orang dengan hasil dari rumus *metode Isaac dan Michael*. Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling. Adapun metode pengumpulan datanya dengan observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan metode analisis data dengan uji validitas dan reliabilitas. Untuk menganalisis data dari jasa layanan dan kepuasan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan untuk menganalisis hipotesis menggunakan analisis *Product Moment*. Semua analisis itu dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS versi 16.0

Setelah penelitian dilakukan maka ditemukan jawaban tentang jasa layanan pendidikan dengan katagori sangat baik, dihasilkan dari perhitungan mean 90.24, merujuk pada tabel katagorisasi jasa layanan pendidikan yaitu 88 – 104 dengan katagori sangat baik. Sedangkan kepuasan pelanggan masuk dalam katagori puas dengan hasil mean 16.43 sesuai dengan katagorisasi kepuasan pelanggan pendidikan yaitu 13.9-17.1 dengan katagori puas. Sedangkan hasil hipotesis menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara jasa layanan pendidikan dengan kepuasan pelanggan pendidikan, dihasilkan nilai koefisien korelasi yaitu 0,321. angka tersebut merupakan hasil koefisiensi korelasi atau disebut dengan  $r$  hitung, merujuk pada  $r$  tabel dengan taraf signifikansi 0.05  $r$  tabel dari sampel 130 adalah 0,176. Maka dalam hal ini dinyatakan  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Artinya ada korelasi yang signifikan antara jasa layanan pendidikan dengan kepuasan pelanggan pendidikan.

Kata kunci : Jasa Layanan Pendidikan, Kepuasan Pelanggan.