HUBUNGAN PROGRAM KURSUS AL-QUR'AN DENGAN KEPUASAN PESERTA KURSUS DI MASJID AL-FALAH SURABAYA

SKRIPSI

Oleh:

Yasinta
NIM.D73214056

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN (FTK)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2018

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : YASINTA

NIM :D73214056

Judul : HUBUNGAN PROGRAM KURSUS AL-QUR'AN DENGAN KEPUASAN PESERTA KURSUS DI MASJID AL-FALAH SURABAYA

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang telah dirujuk sebelumnya.

Surabaya, 03 Juli 2018

Yang Menyatakan

METERAI TEMPEL

4B5F6ADF798082133

6000

Yasinta

D73214056

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Yasinta ini telah dipertahankan di depan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri

Sunan Ampel Surabaya

Surabaya 19 Juli 2018

Mengesahkan,

Dekan,

Prof.Dr.H.Ali Masud,M.Ag.,M.Pd.I
NIP.196301231993031002

Penguji I,

Prof.Dr.H.Imam Bawani, MA
NIP. 195208121980031006

Penguji II,

Ni'matus Sholihah,M.Ag
NIP. 197380220090120 03

Penguji III

Prof.Dr.Husniyatus Salamah Zainiyati,M.A
NIP.196903211994032003

Penguji IV,

Muhammad Nuril Huda,M.Pd
NIP.196903211994032003

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi ini telah ditulis oleh :

Nama : YASINTA

NIM : D73214056

Judul : HUBUNGAN PROGRAM KURSUS AL-QUR'AN DENGAN KEPUASAN PESERTA KURSUS DI MASJID AL-FALAH SURABAYA.

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan.

Surabaya, 03 Juli 2018

Dosen Pembimbing I,	Dosen Pembimbing II,
Prof.Dr.Husnivatus Salamah Zainivati, M.Ag	**Muhammad Nuril Huda,M.Pd**
NIP. 196903211994032003	NIP.198006272008011006

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : YASINTA
NIM : D73214056
Fakultas/Jurusan : Tarbiyah dan Keguruan / Kependikan Islam
E-mail address : Yasinta100@yahoo.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
"Hubungan Program Kursus Al-Qur'an dengan Kepuasan Peserta Kursus di Masjid Al-Falah Surabaya"

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 27 Juli 2018

Penulis

(Yasinta)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui program kursus Al-Qur'an dan kepuasan peserta kursus di masjid Al-Falah Surabaya, serta dapat mengetahui hubungan program kursus Al-Qur'an dengan kepuasan peserta kursus di masjid Al-Falah Surabaya. Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Waktu penelitian ini dimulai pada tanggal 19 April 2018, sampai terselesainya laporan penelitian ini yaitu tanggal 30 Mei 2018. Sampel penelitian adalah peserta kursus Al-Falah Surabaya yang berjumlah 143 dan populasi yang berjumlah 3781 peserta. Untuk sampel dengan menggunakan teknik Simpel Random Sampling, di mana pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Teknik dalam analisis data yang digunakan dalam peneitian ini adalah analisis korelasi Product Moment. Dari pengujian yang telah dilakukan dengan menggunakan korelasi statical package for social science (SPSS) Product Moment for windows versi 16 diketahui jumlah item pertanyaan sebanyak 17 dengan nilai rata-rata (mean) 4,028 dan standart deviasi sebesar .83027 merujuk pada kategori skor penilaian program kursus Al-Qur'an di masjid Al-Falah Surabaya tergolong sangat baik. Kepuasan peserta kursus tergolong sangat baik diketahui jumlah item pertanyaan sebanyak 20 dengan nilai rata-rata (mean) 4.258 dan standart deviasi sebesar .6133. Dari pengujian yang telah dilakukan dengan menggunakan korelasi statictical package for social science (SPSS) Product Moment for windows versi 16 diperoleh terdapat hubungan yang signifikan antara variabel program kursus Al-Qur'an dengan variabel kepuasan peserta kursus. Hasil hitung korelasi Product Moment 0,105 lebih besar dari pada r_t, baik pada taraf kesalah 1% dengan nilai 0,214 maupun 5% dengan nilai 0,105. Adapun hubungan yang ditimbulkan adalah tergolong tinggi/kuat, hal ini berdasarkan "r_{xy} " dengan nilai0,105 yang terletak antara 0,80-1,000 yang mana termasuk ke dalam kategori sangat kuat/tinggi.

Kata Kunci : *Program kursus Al-Qur'an dan Kepuasan Peserta Kursus*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ii

PENGESAHAN PENGUJI iii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iv

PERNYATAAN PUBLIKASI v

MOTTO vi

HALAMAN PERSEMBAHAN vii

KATA PENGANTAR ix

ABSTRAK xi

DAFTAR ISI xii

DAFTAR TABEL xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Kegunaan Penelitian 7
E. Penelitian Terdahulu 8
F. Hipotesis Penelitian 11
G. Ruang Lingkup dan Definisi Operasional 12
H. Sistematika Pembahasan 14

BAB II LANDASAN TEORI

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

A. Program Kursus Al-Qur'an 16
1. Pengertian Program Kursus Al-Qur'an 16
2. Konsep Program Kursus Al-Qur'an 20
3. Unsur-unsur Program Kursus Al-Qur'an 21
B. Kepuasan Peserta Kursus 24
1. Pengertian Kepuasan Peserta Kursus 24
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta kursus 28
C. Hubungan Program Kursus dengan Kepuasan Peserta Kursus 35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Profil Objek Penelitian 38
B. Jenis dan Rancangan Penelitian 40
C. Variabel, Indikator dan Instrumen Penelitian 41
D. Populasi dan Sampel 50
E. Teknik Pengumpulan Data 51
F. Teknik Analisis Data 53

BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 56
B. Uji Validitas dan Reliabilitas 69
C. Penyajian dan Analisis Data 71

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 102
B. Saran 104

DAFTAR PUSTAKA xv

LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Blue Print Skala Program Kursus 49

Tabel 3.1 Blue Print Skala Kepuasan Peserta Kursus.....49

Tabel 4.1 Denah Ruang Lembaga Kursus Al-Qur'an Yayasan Masjid Al-Falah..57

Tabel 4.2 Struktur Organisasi Kepengurusan Lembaga Al-Falah Surabaya 2017-2018M.....65

Tabel 4.3 Peserta Kursus Lembaga Kursus Al-Falah 68

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Program Kursus Al-Qur'an.....69

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Peserta Kursus.....70

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....71

Tabel 4.7 Soal Variabel Program Kursus Al-Qur'an Nomer 1.....73

Tabel 4.8 Soal Variabel Program Kursus Al-Qur'an Nomer 2.....73

Tabel 4.9 Soal Variabel Program Kursus Al-Qur'an Nomer 3.....74

Tabel 4.10 Soal Variabel Program Kursus Al-Qur'an Nomer 4.....74

Tabel 4.11 Soal Variabel Program Kursus Al-Qur'an Nomer 5.....75

Tabel 4.12 Soal Variabel Program Kursus Al-Qur'an Nomer 6.....75

Tabel 4.13 Soal Variabel Program Kursus Al-Qur'an Nomer 7.....76

Tabel 4.14 Soal Variabel Program Kursus Al-Qur'an Nomer 8.....76

Tabel 4.15 Soal Variabel Program Kursus Al-Qur'an Nomer 9.....77

Tabel 4.16 Soal Variabel Program Kursus Al-Qur'an Nomer 10.....77

Tabel 4.17 Soal Variabel Program Kursus Al-Qur'an Nomer 11.....78

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.18 Soal Variabel Program Kursus Al-Qur'an Nomer 12 78

Tabel 4.19 Soal Variabel Program Kursus Al-Qur'an Nomer 13 79

Tabel 4.20 Soal Variabel Program Kursus Al-Qur'an Nomer 14 79

Tabel 4.21 Soal Variabel Program Kursus Al-Qur'an Nomer 15 80

Tabel 4.22 Soal Variabel Program Kursus Al-Qur'an Nomer 16 80

Tabel 4.23 Soal Variabel Program Kursus Al-Qur'an Nomer 17 81

Tabel 4.24 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 1 82

Tabel 4.25 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 2 83

Tabel 4.26 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 3 83

Tabel 4.27 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 4 84

Tabel 4.28 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 5 84

Tabel 4.29 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 6 85

Tabel 4.30 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 7 85

Tabel 4.31 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 8 86

Tabel 4.32 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 9 86

Tabel 4.33 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 10 87

Tabel 4.34 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 11 87

Tabel 4.35 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 12 88

Tabel 4.36 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 13 88

Tabel 4.37 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 14 89

Tabel 4.38 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 15 89

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.39 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 16 90

Tabel 4.40 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 17 90

Tabel 4.41 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 18 91

Tabel 4.42 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 19 91

Tabel 4.43 Soal Variabel Kepuasan Peserta Kursus Nomer 20 92

Tabel 4.44 Skor Penilaian Program Kursus Al-Qur'an 93

Tabel 4.45 Descriptive Statistic 93

Tabel 4.46 Skor Penilaian Kepuasan Peserta Kursus 95

Tabel 4.47 Descriptive Statistic 95

Tabel 4.48 Kriteria Penilaian Korelasi 96

Tabel 4.49 Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment 96

Tabel 4.50 Correlations 101

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan kebutuhan pokok bagi manusia dalam kehidupan yang berguna untuk mengembangkan potensi diri. Undang-Undang Republik Indonesia No 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menamatkan bahwa Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermatabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab.[1]

Pendidikan bertugas dan bertanggung jawab untuk menghantar bangsa ini agar siap menyosong dan mampu bersaing, dengan adanya era globalisasi dan perubahan menjadi peluang dan kemudian mengelolanya menjadi kekuatan yang mampu meningkatkan kualitas kehidupan bangsa dan Negara di masa depan. Artinya pendidikan harus mampu bergerak lugas dalam menghadapi rintang-rintangan dan memanfaatkan peluang yang ada.

Lembaga adalah suatu organisasi yang tujuannya melakukan suatu usaha.[2] Sedangkan kursus adalah pelajaran tentang suatu pengetahuan atau ketrampilan yang diberikan dalam waktu singkat.[3] Jadi lembaga kursus adalah

[1] Undang-Undang no 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas, Bab II pasal 3.
[2] Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta:Balai Pustaka, 2005) 65.
[3]Ibid., 617.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

oganisasi yang bertujuan memberikan pelajaran tentang ketrampilan atau pengetahuan baik umum maupun agama dalam tenggang waktu yang telah ditentukan. Pendidikan yang diperoleh dari lembaga kursus dipandang dapat menjembati pertumbuhan pendidikan di Indonesia. Dalam setiap organisasi apapun bentuknya senantiasa akan berupaya dapat tercapainya tujuan organisasi yang bersangkutan dengan efektif dan efisien. Efisiensi maupun efektivitas organisasi sangat tergantung pada baik buruknya pengembangan sumber daya manusia itu sendiri. Secara tidak langsung sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut secara proposionalnya harus diberikan latihan dan pendidikan yang sebaik-baiknya, bahkan harus sempurna. Sumber daya manusia merupakan bagian yang penting dalam sebuah organisasi, institusi maupun lembaga pendidikan. Karena sumber daya manusia adalah sumber daya yang mampu menggerakkan sumberdaya lainnya. Karena dengan adanya pelatihan maka dapat meningkatkan perkembangan pengetahuan serta mempunyai rasa percaya diri. Pelatihan akan meningkatkan ilmu pengetahuan dan ilmu pengetahuan adalah yang sangat diutamakan dalam Al-Qur'an sehingga ayat yang pertama kali adalah perintah untuk membaca (*Iqra')*[4]. Dengan membaca secara luas berarti juga belajar, menyerap pengetahuan dan kemudian mengamalkannya dapatlah ditafsirkan bahwa umat islam disuruh untuk menjadi profesional, karena inilah hasil akhir dari membaca, dan mengaplikasikan apa yang telah dipahami tersebut.

[4] QS Al-Alaq : 1-5.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Riwayat dalam Al-Qur'an menginformasikan bahwa para rasul bukan sekedar unggul dalam kehidupan spritual, tetapi juga dalam keilmuan dan keahlian. Sebagai contoh, selain kekuatan fisik, Nabi Adam dibekali sejumlah pengetahuan yang luas (*Al-asma'a Kullaha),* Nabi Nuh memiliki keahlian kontruksi, Nabi Yusuf mempunyai bakat kuat dalam *agronomi*[5], Nabi Musa juga seorang yang kuat fisiknya[6]. Pada intinya pengaruh dari latihan dapat melihatkan kemampuan manusia yang berbeda-beda. Kemampuan berbeda ini diperlukan pada dalam organisasi yang memang dibuat untuk menghimpun berbagai ketrampilan sehingga dengan sinergi yang terbentuk dapat menghasilkan *output* yang bermutu. Dibalik perbedaan ini, tujuan yang sama dari pelatihan dan pengembangan adalah peningkatan kualitas dari individu. Untuk meningkatkan aspek, maka berbagai upaya pelatihan diperlukan untuk mendapatkan selain keunggulan keilmuan dan keahlian juga kualitas moral dan kepribadian. Sehingga lembaga kursus mempunyai tujuan yang sungguh-sungguh dipersiapkan dengan baik agar kelak setelah masa pelatihan selesai dan akan kembali ke masyarakat mempunyai ketrampilan tertentu yang sudah dilatih di tempat pelatihan

Lembaga-lembaga keagamaan mempunyai tugas dalam penyelenggaraan pendidikan agama bagi para penganut-penganutnya. Disamping itu lembaga-lembaga keagamaan mempunyai tanggung jawab terhadap pendidikan agama

[5] Agronomi : ilmu pertanian yang lebih memfokuskan pada teknik budidaya tanaman, mempelajari aspek-aspek dari persemaian bji hingga perawatan tanaman supaya mendapatkan hasil produksi yang optimal.

[6] Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), 100.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bagi anak-anak termasuk juga orang dewasa. Dengan memberikan pendidikan kepada umat manusia agar menjadi manusia-manusia yang patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan Allah SWT. Manusia yang cinta akan kebenaran, keadilan, kejujuran dan menjauhkan diri dari perbuatan-perbuatan yang mungkar dan terlarang.[7] Oleh karena itu masyarakat yang kurang mendapatkan pendidikan dalam bidang keagamaan harus juga menjadi perhatian bagi tokoh-tokoh pendidikan islam, sehingga masyarakat dapat mengenal keilmuan agama islam dengan belajar Al-Qur'an.

Salah satu kelembagaan yang memberikan bekal pengetahuan keislaman khususnya dalam bidang Al-Qur'an adalah lembaga kursus Al-Qur'an yang terdapat di Yayasan Masjid Al-Falah Surabaya atau yang biasa disebut Lembaga Kursus Al-Qur'an Al-Falah (LKF). Lembaga ini banyak memberikan saran belajar pengejaran Al-Qur'an mulai dari baca tulis, perbaikan bacaan sampai kajian tentang Al-Qur'an. Berbeda dengan lembaga-lembaga lain, pengajaran Al-Qur'an yang diadakan di Lembaga Kursus Al-Falah hanya diperuntukan bagi masyarakat Muslim remaja sampai dewasa saja. Perkembangan jumlah santri di lembaga ini juga terus mengalami peningkatan dari pada lembaga kursus Al-Qur'an lain di Surabaya.

Lembaga kursus Al-Qur'an Masjid Al-Falah Surabaya adalah lembaga pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas iman dan taqwa dengan mengkaji Al-Qur'an dan As-Sunnah, jenis kursusnya antara lain :[8]

---

[7] Amir , *Pengantar Ilmu Pendidikan,* (Surabaya: Usaha Nasional, 1973)h.103.
[8] Brosur Lembaga kursus Al-Quran Masjid Al-Falah Surabaya priode 109

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Baca Tulis Al-Qur'an
2. Tahsin Al-Qur'an
3. Tartil Al-Qur'an
4. Tahfidz Al-Qur'an
5. Tilawatih Al-Qur'an
6. Qiro'ah Sab'ah
7. Tarjamahan Al-Qur'an
8. Tafsir Al-Qur'an
9. Shalat dan Hukum Islam
10. Imam dan Perawatan Jenazah
11. Bahasa Arab
12. Da'wah
13. Aqidah Akhlak
14. Al Hadits
15. Pertpatan Khatam Al-Qur'an (Axel)
16. Siroh Nabawiyah
17. Tahfidz Cilik Al-Falah-YDSF
18. TPQ Al-Falah (Taman Pendididkan Al-Quran dan Terjemahan Lafdliyah) untuk usia TK-SLTP

Dari berbagai jenis kursus tersebut Lembaga Kursus Al-Qur'an Al-Falah Surabaya dengan sarana dan prasarana belajar serta penunjang kegiatan pembelajaran yang lebih lengkap, tenaga pendidik yang profesional dan berkualitas dari lulusan Sarjana Islam dan pondok pesantren yang mempunyai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pandangan yang luas dengan khilafiah-khilafiah Islam sehingga tidak mengarah ada faham tertentu. Dengan demikian santri dapat belajar dengan nyaman tidak tertekan terhadap faham tertentu.

Tentunya dalam mengajari santrinya Lembaga Kursus Al-Qur'an Al-Falah Surabaya, juga telah memberikan pelatihan-pelatihan kepada santrinya. Namun sampai saat ini belum diketahui seberapa jauh pelatihan tersebut mepengaruhi potensi santrinya. Permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah seberapa besar hubungan program kursus dengan kepuasan. Suatu pengukuran yang tepat sangat diperlukan agar dapat mengetahui seberapa baik kinerja program yang dilaksanakan. Terutama dalam hal kepuasan peserta kursus Al-Qur'an di Al-Falah. Berawal dari penemuan tersebut, penulis ingin mengadakan penelitian lebih lanjut terhadap Lembaga Kursus Al-Qur'an Al-Falah dengan Judul " **Hubungan Program Kursus Al-Qur'an dengan Kepuasan Peserta Kursus di Masjid Al-Falah Surabaya".** Tentunya yang menjadi fokus bahasan adalah berbagai macam program yang ada di Lembaga kursus Al-Qur'an Al-Falah yang digunakan apakah menimbulkan reaksi kepuasan terhadap santri yang mengikuti program-program yang dilaksanakan oleh Lembaga kursus Al-Qur'an Al-Falah Surabaya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang di atas, Rumusan Masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana program kursus Al-Qur'an di masjid Al-Falah Surabaya?
2. Bagaimana kepuasaan peserta kursus di masjid Al-Falah Surabaya?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Apakah ada hubungan program kursus Al-Qur'an dengan kepuasan peserta kursus di masjid Al-Falah Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui program kursus Al-Qur'an di masjid Al-Falah Surabaya.
2. Untuk mengetahui kepuasan peserta kursus di masjid Al-Falah Surabaya.
3. Untuk mengetahui hubungan program kursus dengan kepuasan peserta kursus di masjid Al-Falah Surabaya.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil dari suatu penelitian memiliki kegunaan maupun manfaatnya sendiri-sendiri, baik kegunaan dengan kepentingan ilmu pengetahuan yang diteliti, maupun manfaat untuk kepentingan praktis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memeberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian diharapkan dapat menambahkan khasanah ilmu pengetahuan dibidang pendidikan khususnya dalam menambah pengetahuan, wawasan keilmuan penelitian dan untuk mengembangkan jiwa calon pendidik yang lebih profesional lagi berkepribadian mulia.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi Penulis

      1) Penelitian ini dapat digunakan sebagai pengaplikasian langsung dari teori yang penulis peroleh diperkuliahan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Melatih diri untuk berkarya dalam penulisan karya ilmiah terutama dalam bidang pendidikan serta sebagai acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang lebih baik.

3) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi strara-1 di Fakultas Tariyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

b. Bagi Mahasiswa

1) Bagi mahasiswa, khususnya Mahasiswa MPI (Manajemen Pendidikan Islam) sebagai calon pendidikan hasil penelitian ini mampu membantu memahami betapa pentignya hubungan program kursus dengan kepuasan peserta kursus.

2) Dapat memberikan informasi mengenai hubungan program kursus Al-Qur'an dengan kepuasan peserta kursus di Al-Qur'an Masjid Al-Falah Surabaya.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

1) Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai rujukan bagi yang ingin melakukan lebih dalam tentang topik ini serta mengembangkan untuk memperkaya temuan-temuan lain.

2) Sebagai bahan pertimbangan dan pembahasan lebih lanjut terutama dalam informasi terkait kepuasan program kursus Al-Qur'an.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Penelitian Terdahulu

Dalam penulisan penelitian ini, penulis mencantumkan beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan kajian. penelitian dan dapat juga digunakan sebagai refrensi dalam memperkaya bahan dan batasan-batasan tersebut akan terlihat perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun penelitian yang berkaitan tersebut adalah :

1. Penelitian yang berjudul "Dinamika Penggunaan Metode Baca Tulis Al-Qur'an di lembaga Kursus Al-Qur'an Al-Falah Surabaya (1984-2015M)". masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah : a) Bagaimana sejarah perkembangan Lembaga Kursus Al-Qur'an di Masjid Al-Falah Surabaya? dan b) bagaimana dinamika penggunaan metode baca tulis al-Qur'an di Lembaga Kursus Al-Qur'an Al-Falah Surabaya (1984-2015 M)? Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian sejarah, Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan *historis* yang digunakan untuk mendeskripsikan peristiwa masa lampau. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan (1) Lembaga Kursus Al-Qur'an Al-Falah (LKF) adalah sebuah lembaga non-formal yang bergerak di bidang pendidikan agama, khususnya al-Qur'an. Berdiri sejak tahun 1978M, dengan sistem pembelajaran tradisional, kemudian pada tahun 1984M, Lembaga Kursus Al-Qur'an Al-Falah dikelola secara profesional. Perkembangannya meliputi beberapa aspek, yaitu struktur daftar pertanyaan untuk dijawab oleh sampel yang telah ditentukan, organisasi, program kursus, jumlah ustadah dan santri, (2) Dinamika penggunaan metode baca

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tulis al-Qur'an yang terjadi di LKF mengalami tiga kali pergantian metode baca tulis al-Qur'an, antara lain: metode Al-Barqy (1984-1991), metod Iqra' (1992-2014) dan metode Al-Falah (2015 sampai penelitian ini berlangsung). Pergantian tersebut di latarbelakangi oleh beberapa faktor, yakni faktor sosial masyarakat, faktor kedekatan antar lembaga dan faktor lembaga.

2. Skripsi Andri Yastiawan. " Pengaruh Manajemen Marketing Pendidikan Terhadap Minat Belajar Masyarakat Muslim di Lemabaga Kursus Al-Qur'an Masjid Al-Falah Surabaya". IAIN Sunan Ampel Surabaya Fakultas Tarbiyah. 2008. [9]

   Skripsi ini membahas tenatng manajeman marketing pendidikan terhadap minat belajar masyarakat muslim di Lembaga Kursus Al-Qur'an Masjid Al-falah Surabaya. Adapun penelitian yang akan dibahas oelh penulis adalah sejarah berdirinya, perkembangan Lembaga Kursus Al-Qur'an baik dari segi institusi, santri mapun pendidikannya dan juga membahasa aktivitas-aktivitas apa saja yan ada di lembaga tersebut.

3. Skripsi Laili Ilmi Nikmah, " Peran Majlis Muhtadin Al-Falah dalam membimbing Muallaf di Masjid Al-Falah Surabaya Tahun 2009", IAIN Sunan Ampel Surabaya Fakultas Adab, 2013. [10]

   Skripsi ini membahas Majlis Muhtadin Al-Falah dalam membimbing muallaf di Masjid Al-Falah Surabaya dengan memberikan sejumlah layanan

[9] Skripsi Andri Yastiawan. " *Pengaruh Manajemen Marketing Pendidikan Terhadap Minat Belajar Masyarakat Muslim di Lemabaga Kursus Al-Qur'an Masjid Al-Falah Surabaya*". (IAIN Sunan Ampel Surabaya Fakultas Tarbiyah. 2008)

[10] Skripsi Laili Ilmi Nikmah, " *Peran Majlis Muhtadin Al-Falah dalam membimbing Muallaf di Masjid Al-Falah Surabaya Tahun 2009*", (IAIN Sunan Ampel Surabaya Fakultas Adab, 2013)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepada para muallaf yang benar-benar ingin mendapatkan hidayah dari Allah Swt. Selain itu, Majelis Muhtadin juga memberikan layanan pembinanaan mingguan, bulanan dan semsteran. Majelis Muhtadin juga memberikan pendidikan terdiri dari beberapa kelas, diantaranya: kelas aqidah, kelas ibadah serta kelas baca tulis Al-Qur'an.

4. Skripsi Andri Kusuma Negara," Peran Remaja Msjid Al-Falah Surabaya dalam Memajukan Umat Islam di Bidang Kepemudaan di Era 80-an", IAIN Sunan Ampel Surabaya Fakultas Adab, 2009.[11] Skripsi ini membahas tentang remas al-Falah dalam kemajuan pemuda islam dan lebih menekankan kepada program-program yang digunakan remas al-Falah. Adapun penelitian yang akan penulis lakukan adalah membahas tebtabg sejarah berdiri, perkembangan dan perubahan metode baca Al-Qur'an di Lembaga Kursus Al-Qur'an Masjid Al-Falah Surabaya.

Walaupun penelitian yang penulis bahas adalah lembaga yang sama, namun tetap pembahasan yang terdapat dalam penelitian ini adalah berbeda. Disini penulis membahas tentang Hubungan Program Kursus dengan Kepuasan di Lembaga Kursus Masjid Al-Falah Surabaya.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan anggapan awal sebelum penelitian dilakukan, atau pernyataan sementara untuk menjawab rumusan masalah di atas, yang

[11] Skripsi Andri Kusuma Negara," *Peran Remaja Msjid Al-Falah Surabaya dalam Memajukan Umat Islam di Bidang Kepemudaan di Era 80-an",* (IAIN Sunan Ampel Surabaya Fakultas Adab, 2009)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menyatakan bahwa ada atau tidaknya hubungan antara variabel X dengan variabel Y. Atau dapat dikatakan juga bahwa hipotesis ini adalah peryataan teoristis pada penalitian, sehingga asumsi tersebut dibuktikan dengan pernyataan empiris. Maka dibutuhkan suatu data hasil penelitian lapangan agar asumsi penulis tersebut dapat terbuktikan, melalui data tersebut juga akan diketahui seberapa besar sumbangan persentase dari variabel penelitian ini.

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian di atas, penulis merumuskan hipotesis/asumsi penelitian sebagai berikut:

1. Hipotesis kerja (Ha), adalah hipotesis yang menyatakan adanya hubungan antara variabel X dengan variabel Y, maka dapat dipahami bahwa "ada hubungan antara program kursus Al-Qur'an dengan kepuasan peserta kursus di masjid Al-Falah Surabaya.
2. Hipotesis nihil (Ho), adalah hipotesis yang menyatakan tidak adanya pengaruh variabel X dengan variabel Y, maka dapat dipahami bahwa " tidak ada hubungan antara program kursus Al-Qur'an dengan kepuasan peserta kursus di masjid Al-Falah Surabaya.

G. Ruang Lingkup dan Definisi Operasional

Untuk mendapatkan data yang relevan dan arah pembahasan penelitian agar sesuai dengan tujuan penelitian, maka penulis akan menjabarkan maksud dari istilah yang tedapat pada judul penelitian ini pada lingkup sebagai berikut:

1. Program Kursus Al-Qur'an

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Program adalah rancangan yang akan dilaksanakan.[12] Sedangkan kursus itu sendiri adalah pelajaran tentang sesuatu pengetahuan atau kepandaian yang diberikan secara singkat.[13] Jadi penulis disini dapat menyimpulkan bahwasannya program kursus ialah rencana pengembangan ketrampilan atau skill yang dilaksanakan di suatu lembaga atau instasi tertentu dan dalam jangka waktu yang sigkat. Di dalam program kursus Al-Qur'an yang peneliti teliti saat ini di dalamnya terdapat program-program yang telah direncanakan atau telah dirancangan oleh lembaga tersebut jenis kursusnya antara lain :[14] baca tulis Al-Qur'an, tahsin Al-Qur'an, tartil Al-Qur'an, tahfidz Al-Qur'an, tilawatih Al-Qur'an, Qiro'ah Sab'ah, tarjamahan Al-Qur'an, tafsir Al-Qur'an, shalat dan hukum Islam, imam dan perawatan jenazah, bahasa arab, da'wah, aqidah akhlak, Al-Hadits, pertpatan khatam Al-Qur'an (Axel), Siroh Nabawiyah, TPQ Al-Falah (Taman Pendididkan Al-Quran dan Terjemahan Lafdliyah) untuk usia TK-SLTP, Tahfidz Cilik Al-Falah-YDSF.

Pogram kursus Al-Quran disini merupakan pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas iman dan taqwa dengan mengkaji Al-Qur'an dan As-Sunnah yang dapat meningkatkan ketaqwaan dan keimanan peserta.

2. Kepuasan Peserta Kursus di Al-Falah

[12] Djalimus Syah, *Kamus Pelajar Kata Serapan Bahasa Indonesi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta), 15.
[13] Dessy Anwar, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Terbaru* (Surabaya: Amelia, 2003), 247
[14] Brosur Lembaga kursus Al-Quran Masjid Al-Falah Surabaya priode 109

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan seseorang baik senang maupun tidak puas sebagai hasil dari membandingkan kinerja yang mereka terima dengan harapan mereka.[15] Jadi, jika dikaitkan dalam dunia pendidikan nonformal atau informal, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa para peserta didik yang telah membandingkan persepsi atau kesan yang sedang dialaminya, atau yang sedang terjadi pada suatu produk, jasa, harapan-harapannya.

Kepuasan peserta kursus sendiri di lembaga Al-Falah juga merupakan perasaan senang atau kecewa yang dialami oleh peserta kursus yang diikuti selama program berlangsung atau setelahnya.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh gambaran yang jelas dan menyeluruh mengenai isi penelitian ini, maka penulis membagi pembahasan tersebut kedalam lima bab yang terdiri dari sub-sub pembahasan tersendiri. Meskipun antara bab yang satu dengan yang lain masing-masing memiliki pembahasan yang berbeda, tapi secara keseluruhan pembahasan didalamnya masih mempunyai keterkaitan yang saling mendukung. Adapun kelima bab tersebut tersusun dalam sistematika pembahsan sebagai berikut :

Bab I: Pendahuluan merupakan gambaran yang memuat pola dasar penelitian, yang meliputi: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunan penelitian, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, definisi operasional.

[15] Jurnal, Al-‘adalah, *Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan*,vol 8 o 2 Agustus 2005 77-78.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bab II : Penyajian teori dalam bab ini mencakup tentang teori-teori yang dijadikan dasar dalam menentukan langkah-langkah pengambilan data, memaparkan tinjauan pustaka yang digunakan sebagai pijkan peneltian dalam memahami fenomena yang terjadi di lapangan.

Adapun landasan teori ini berisi tentang : a) Program kursus Al-Qur'an b) Kepuasan peserta kursus c) Lembaga kursus Al-Qur'an di Masjid Al-Falah

Bab III: Metode Penelitian menjelaskan tentang penyajian data-data empirirs yang berhasil dihimpun dari hasil penelitian yang akan dilakukan oleh penulis diantaranya: metode penelitian dan jenis penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data.

Bab IV: Laporan Hasil Penelitian dalam bab ini menjelaskan tentang hasil laporan yang telah dilakukan oleh peneliti yang meliputi profil lembaga kursus, persiapan penelitian, pelaksanaan penelitian, deskripsi hasil penelitian, penguian hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian.

Bab V: Penutup pada bab terakhir ini berisi kesimpulan dan saran, yaitu mengenai uraian singkat dari hasil penelitian dan saran yang perlu penulis sampikan kepada semua pihak yang terkait.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dijelaskan secara tematik mengenai variabel-variabel yang menjadi bahasan dalam penelitian ini, yaitu tentang program kursus dengan kepuasan peserta kursus. Adapun poin-poin yang akan dijelaskan ialah sebagai berikut:

A. Program Kursus Al-Qur'an

1. Pengertian Program Kursus Al-Qur'an

a. Program

Ada dua pengertian istilah "Program", yaitu pengertian secara khusus dan umum. Menurut pengertian secara umum,"program" dapat diartikan sebagai "rencana"[16], jika di dalam sekolah siswa ditanyai oleh guru, apa programnya setelah lulus dalam meyelesaikan pendidikan sekolah yang diikuti, maka arti "program" dalam kalimat tersebut adalah rencana atau rancangan kegiatan yang akan dilakukan setelah lulus. Rencana ini mungkin berupa keinginan untuk melanjutkan ke pendidikannya yang lebih tinggi lagi, mencari pekerjaan, membantu orang tua dalam membina usaha, atau mungkin juga belum menemukan program apa pun. Apabila program ini dikaitkan dalam dunia pendidikan program merupakan pembelajaran, karena pembelajaran yang baik memerlukan perencanaan yang matang dan dalam pelaksanaannya melibatkan berbagai orang, baik guru maupun siswa, memiliki keterkaitan antara kegiatan pembelajaran

[16] Suharsimi, *Evaluasi Program Pendidikan* (Jakarta: PT bumi aksara, 2010), 4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang satu dengan kegiatan pembelajaran yang lain, yaitu untuk mencapai kompetensi bidang studi yang pada akhirnya untuk mendukung pencapaian kompetensi lulusan, serta berlangsung dalam organisasi. Program secara khusus adalah rancangan yang akan dilaksanakan.[17] Menurut Suharsimi ada tiga pengertian penting dan perlu ditekankan dalam menentukan program, yaitu:[18]

1) Realisasi atau implementasi suatu kebijakan.
2) Terjadi dalam waktu relative lama, bukan kegiatan tunggal tetapi jamak berkesinambungan.
3) Terjadi dalam organisasi yang melibatkan sekelompok orang.

Agar lebih memahami makna dari program-program itu sendiri mempunyai bermacam-macam wujudnya dapat dilihat dari beberapa aspeknya yaitu, tujuan, jenis, jangka waktu, luas, sempitnya pelaksanaan, sifatnya:[19]

1) Ditinjau dari tujuan, ada program yang kegiatannya bertujuan mencari keuntungan (kegiatan komersial) dan ada yang bertujuan sukarela (kegiatan sosial). Dengan melihat pada tujuan ini maka penilaian program diukur atas dasar tujuan tersebut. Jika programnya bertujuan komersial, ukurannya adalah seberapa banyak program tersebut telah banyak memberikan keuntungan. Tetapi jika programnya bertujuan

[17] Dessy anwar, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Terbaru* (Surabaya: Amelia, 2003), 247
[18] Suharsimi, *Evaluasi Program Pendidikan (*Jakarta: PT bumi aksara:2010) , 4
[19] Suharsimi Arikunto, *Penilaian Program Pendidikan (*Yogyakarta: Bina aksara,2000), 4-5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sosial maka ukurannya adalah seberapa banyak program tersebut bermanfaat bagi orang lain.

2) Ditinjau dari jenis, ada program pendidikan, program koperasi, program kemasyarakatan, program pertanian, yang pengklasifikasiannya berdasarkan atas isi kegiatan program tersebut. Jenis program cenderung kurang memberikan variasi atas penilaiannya. Cara, model, metode penilaian untuk berbagai jenis program cenderung mempunyai kesamaan.

3) Ditinjau dari jangka waktu, ada program berjangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

4) Ditinjau dari pelaksanaanya, maka program kecil yang hanya pelaksanaannya dilakukan oleh beberapa orang, dan program besar dilaksanakan oleh berpuluh, bahkan beratus orang.

5) Ditinjau dari sifatnya.

Dapat ditarik kesimpulannya bahwasannya program merupakan rencana kegiatan yang akan dilakukan oleh sekelompok orang ataupun individu dan mempunyai rencana yang matang untuk melakukannya.

b. Kursus Al-Qur'an

Pengertian kursus sendiri adalah pengembangan ketrampilan melalui pembelajaran mengenai suatu pengetahuan dan ketrampilan yang dilakukan dalam waktu singkat dibawah bimbingan pelatih atau totur. Lembaga kursus merupakan program pendidikan nonformal. Pada pasal 26 ayat 1 Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang sistem

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pendidikan Nasional dijelaskan bahwa pendidikan nonformal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat. Selain itu, Pada pasal 26 ayat 5 Undang-Undang No.20 tahun 2003 dijelaskan bahwa kursus dan pelatihan diselengarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, ketrampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinnggi.

Sedangkan menurut Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer bahwa kursus adalah pengajaran mengenai kemahiran, kepandaian, keahlian, pengetahuan, dan sebagiannya dalam waktu singkat. Bebarapa literatur menyebutkan bahwa kursus didefinisikan dalam Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Luar Sekolah, Pemuda, dan Olahraga (Kepdirjen Diklusepora) Nomor. Kep 105/E/L/1990 :

"Kursus adalah satuan pendidikan luar sekolah yang menyediakan berbagai jenis pengetahuan ketrampilan dan sikap mental bagi warga belajar yang memerlukan bekal dalam mengembangkan diri, bekerja mencari nafkah dan melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi", lembaga kursus merupakan suatu program pendidikan nonformal. Pada pasal 26 ayat 5 Undang-Undang No.20 tahun 2003 dijelaskan bahwa kursus dan pelatihan diselenggarakan bagi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, ketrampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri, dan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.[20]

Sedangkan Al-Qur'an sendiri mempunyai fungsi dan kedudukan yang sangat besar bagi umat muslim untuk memahami jati diri dan hakikatnya. Al-Qur'an merupakan pedoman bagi umat muslim dan tidak ada satupun yang dapat mengganti kedudukan Al-Qur'an sebagai sumber hukum dan pengetahuan umat islam, setelah yang kedua adalah hadist.

Program kursus Al-Qur'an adalah rencana pengembangan kajian islam, yang akan atau sudah terlaksana sesuai dengan sistem-sistem yang telah tersetruktur sebelumnya. Program kursus Al-Quran merupakan pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas iman dan taqwa dengan mengkaji Al-Qur'an dan As-Sunnah yang dapat meningkatkan ketaqwaan dan keimanan peserta.

2. Konsep Program Kursus Al-Qur'an

Secara definitif, program kursus Al-Qur'an berarti rencana pengembangan pelatihan Al-Quran, yaitu kegiatan yang dipersiapkan untuk memberikan jasa terhadap materi produk yang dimiliki oleh lembaga kursus agar dapat dimanfaatkan kepada masyarakat yang membutuhkan. Tujuan

[20] Anwar Arifin, *Memahami Paradigma Baru Pendidikan Nasional dalam Undang-Undang SISDINAS* (Jakarta:Ditjen Kelembagaan Agama Islam Depag, 2003), 51

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dari program kursus Al-Qur'an ini ialah memberikan ilmu agama yang benar sebagai sarana membentuk pribadi-pribadi islami, sehingga tentram dalam kehidupan, serta indah dalam perilaku dan perkataan menuju muslim kaffah untuk meraih ridha Allah SWT. Sementara itu, fungsi program kursus Al-Quran harus sejalan dan tidak menyimpang dengan tujuan lembaga-lembaga islam yang telah ditentukan oleh pemerintah. Lembaga kursus Al-Qur'an berfungsi mengarahkan pribadi yang islami, dan membentuk perilaku dan perkataan yang lebih baik menurut syariat Islam.

Lembaga kursus Al-Qur'an adalah lembaga yang mengajarkan tentang sayriat Islam, tidak hanya mengajarkan tentang cara membaca Al-Qur'an akan tetapi juga mengajarkan tentang tata cara shalat, berwudlu, menulis latin arab, berda'wah dan mempelajari syariat-syariat islam.

3. Unsur-Unsur Program Kursus Al-Qur'an

Berbagai sarana dan program dirancang dengan harapan agar peserta kursus menjadi lebih mengerti syariat-syariat islam dan merasa puas dan senang dengan pembelajaran yang ada dilembaga kursus Al-Qur'an. Dalam menciptakan kegiatan-kegiatan tersebut diperlukannya unsur-unsur penunjang agar lembaga tersebut mendapatkan respon yang baik oleh masyarakat sekitar. Unsur-unsur tersebut harus direncanakan sesuai dengan tujuan lembaga kursus Al-Qur'an dan berbagai sistemnya.

Didalam kutipan yang di buat oleh Eko Putro Widoyoko bahwasannya program kursus diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang direncanakan dengan seksama dan dalam pelaksanaannya berlangsung dalam proses yang berkesinambungan, dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan banyak orang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam pengertian tersebut ada empat unsur pokok untuk dapat dikategorikan sebagai program kursus, yaitu:[21]

a. Kegiatan yang direncanakan atau dirancang dengan seksama. Bukan asal rancangan, tetapi rancangan kegiatan yang disusun dengan pemikiran yang cerdas dan cermat.
b. Kegiatan tersebut berlangsung secara berkelanjutan dari satu kegiatan ke kegiatan yang lain. Dengan kata lain ada keterkaitan antara kegiatan sebelum dengan kegiatan sesudahnya.
c. Kegiatan tersebut berlangsung dalam sebuah organisasi, baik organisasi formal maupun organisasi nonformal bukan kegiatan induvidual.
d. Kegiatan tersebut dalam implemetasi atau pelaksanaannya melibatkan banyak orang, bukan kegiatan yang dilakukan oleh perorangan tanpa ada kaitannya dengan kegiatan orang lain.[22]

Pendidikan nonformal menurut Coombs yang dikutip Mustofa Kamil adalah setiap pendidikan yang terorganisasi, diselenggarakan di luar sekolah, diselenggarakan secara tersendiri atau merupakan bagian dari suatu kegiatan yang lebih luas dengan maksud memberikan layanan khusus kepada warga belajar di dalam mencapai tujuan belajar. Program juga merupakan sistem.[23]

Menurut pandangan Smint dan Ragan, program pelatihan dapat dimaknai sebagai pengalaman pembelajaran yang memfokuskan pada upaya individu untuk memperoleh ketrampilan spesifik yang dapat segera digunakan.[24] Dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No.20 Tahun 2003 pasal 26 ayat 3 disebutkan bahwa pendidikan nonformal

---

[21] Eko, *Evaluasi Program Pembelajaran,* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2011) , 8
[22] *Ibid*, 8.
[23] Suharsimi, *Evaluasi Program Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 9
[24] Benny, *Desain dan Pengembangan Program Pelatihan Berbasis Kompetensi* (Jakarta : Prenada media group,2014), 1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

meliputi pendidikan kecakapan hidup, pendidikan anak usia dini, pendidikan kepemudaan, pendidikan pemberdayaan perempuan, pendidikan keaksaraan, pendidikan ketrampilan dan pelatihan kerja, pendidikan kesetraan, serta pendidikan lain yang ditujukan untuk mengembangkan kemapuan peserta didik. Sedangkan satuan pendidikan nonformal, menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, meliputi: Kelompok belajar, kursus-kursus, pelatihan, majelis ta'lim, pusat kegiatan belajar masyarakat, dan satuan pendidikan sejenis.[25] Hal penunjang bagi lembaga kursus secara umum ialah: kurikulum, isi program, sarana dan prasarana, sasaran pendidik, sumber belajar, serta fakotr-faktor yang satu sama yang lain tidak dapat dipisahkan dalam pendidikan nonformal.

Jadi dapat disumpulkan dalam penelitian ini bahwasannya indikator yang diambil oleh penulis untuk penunjang program kursus dari berbagai para ahli ialah teori yang dikutip oleh Eko ada empat unsur pokok untuk dapat dikategorikan sebagai program kursus, yaitu:[26]

a. Kegiatan yang direncanakan atau dirancang dengan seksama. Bukan asal rancangan, tetapi rancangan kegiatan yang disusun dengan pemikiran yang cerdas dan cermat.

[25] Jurnal, Shabrena Sheany, *Hubungan Anatara Program Pastry And Bakery Dengan Sikap Kewirausahaan Peserta Didik Di Lembaga Kursus Surabaya (*Surabaya: Unesa, 2018)

[26] Eko, *Evaluasi Program Pembelajaran,* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2011) , 8

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Kegiatan tersebut berlangsung secara berkelanjutan dari satu kegiatan ke kegiatan yang lain. Dengan kata lain ada keterkaitan antara kegiatan sebelum dengan kegiatan sesudahnya.

c. Kegiatan tersebut berlangsung dalam sebuah organisasi, baik organisasi formal maupun organisasi nonformal bukan kegiatan induvidual.

d. Kegiatan tersebut dalam implemetasi atau pelaksanaannya melibatkan banyak orang, bukan kegiatan yang dilakukan oleh perorangan tanpa ada kaitannya dengan kegiatan orang lain.[27]

B. Kepuasan Peserta Kursus

1. Pengertian Kepuasan Peserta Kursus

Kepuasan peserta kursus yaitu peserta yang harus dipuaskan. Hal itu sejalan dengan pendapat Schnass dalam Fandy bahwa pada dasarnya tujuan perusahaan adalah menciptakan kepuasan para pelanggan.[28] Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin "*Satis"* yang artinya cukup baik atau memadai dan "*facio"* ialah melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.[29] Kebutuhan rohani adalah kebutuhan kepuasan, misalnya dari segi pelayanan dan mutu barang yang dibeli. Terpenuhinya kebutuhan rohani ini sangat menentukan tingkat volume pembelian individu. Sehingga untuk menentukan peluang pembelian berikutnya dari individu pelanggan, penjual harus dapat

[27] *Ibid*, 8.
[28] Fandy Tjiptono, *Service Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta:Andy offset,2016), 205.
[29] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*,(Yogyakarta: Andi offset,2014), 353.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengukur tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan dari segi pelayanan dan produk yang dijual.

Konsep mengenai kepuasan pelanggan banyak dikatakan oleh pakar. Nasution mengutip Tse dan Wilton menyatakan bahwa kepuasan atau ketidak puasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.[30]

Dari definisi di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi dimana kondisi terakhir yang diterima oleh pelanggan dari produk yang ia dapat, sesuai dengan yang ia harapkan dari produk tersebut. Pengertian kepuasan dalam literat sumber daya manusia ialah kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai perasaan dan reaksi individu terhadap lingkungan pekerjaannya, sedangkan menurut Testa bahwa kepuasan kerja merupakan kegembiraan atau pernyataan emosi yang positif hasil dari penilaian salah satu pekerjaan atau pengalaman-pengalaman pekerjaan.[31]

Begitu juga di dalam manajemen pemasaran terdapat kepuasaan pelanggan menurut Sadono yang dikutip oleh Nurlailah menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan kunci keberhasilan dalam industri jasa, karena kepuasan merupakan tahap akhir mencapai loyalitas pelanggan.

---

[30] *Ibid*, 354.
[31] Fraser, *Stress dan Kepuasan Kerja* (jakarta :PT Sapdodadi,1992), 93

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Menurut Kotler yang dikutip oleh Nurlailah, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang membandingkan kinerja yang dipersiapkan produk terhadap ekspektasi harapan mereka.[32] Jika kinerja tidak memenuhi ekspektasi atau harapan, pelanggan tidak akan puas. Sebaliknya jika kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas. Menurut McDougall dan Levesque bagaimana dikutip oleh Sukirno,Sadono, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tahap akhir mencapai loyalitas pelanggan[33]. Menurut Zeithaml dan Bitner yang dikutip oleh Nurlailah definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan kunsumsi konsumen. Sedangkan menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap sutu jenis pelayan yang didaptkannya. Lovelock menjelaskan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pemberian mereka dapat berupa kemarahan, kejengkelan, kegembiraan atau kesenangan. Kepuasan konsumen dalam pandangan Bleuel terjadi jika produk dan kinerja pelayanan memenuhi harapan konsumen.[34] Kepuasan konsumen terbangun dari persepsi pengguna atau pemanfaat layanan. Swan,et.al mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak dengan tujuan/pemakaiannya.[35]

Kepuasan peserta kursus dapat diartikan sebagai pelanggan, karena pada dasarnya pelanggan itu sendiri ialah orang yang menjadi pembeli produk yang telah dibuat dan dipasarkan oleh sebuah perusahaan, dimana orang ini bukan hanya sekali membeli atau memakai produk tersebut. Dalam kutipan Sutrisno makna dari pelanggan itu sendiri ialah seseorang yang membina hubungan baik dengan orang lain khususnya produsen

[32] Nurlailah, *Manajemen Pemasaran* (Surabaya: Uin Press,), 50
[33] Sukirno,Sadono,*Teori Pengantar Mikro Ekonomi,* (Jakarta:Raja Grafindo, 2005).
[34] Abdul Thalib, *Kemitraan Dalam Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Calpulis, 2017) , 15
[35] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jas* (Yogyakarta: Andi offset,2014), 353.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam bidang usaha.[36] Pelanggan bukan hanya mendatangkan uang, tetapi juga sebagai manusia yang mempunyai perasaan dan keinginan yang harus kita hormati. Sutrisno mengutip pelanggan dapat diidentifikai menurut klasifikasinya sebagai seseorang, organisasi ataupun instasi yang utuh, dan pada dasarnya semuanya mempunyai dua kebutuhan yaitu kebetuhan jasmani dan rohani. Jenis kebetuhan yang dibutuhkannya bervariasi tergantung situasi, kondisi, dan daya beli masing-masing. Penulis menyimpulkan bahwasannya pelanggan sendiri ialah seseorang atau sekelompok orang yang menggunakan jasa, barang dan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah instasi tertentu atau sebuah lembaga.

Apabila dihubungkan kepuasan peserta kursus, maka dapat apa yang didapatkan oleh masyarakat pengguna lembaga pendidikan kita, sesuai dengan apa yang ia harapkan dari lembaga pendidikan tersebut.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Kursus

Dari sudut pandang pelanggan, perusahaan atau lembaga dituntut untuk memperhatikan keseluruhan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang dibentuk dari sudut pandang pelanggan, mampu memberikan nilai tambahan terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan. faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (peserta kursus) sebagai berikut:[37]

[36] Sutrisno, *Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan* (Bogor: Yudistira,2006), 8
[37] *Ibid*,51.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Kualitas Produk

Pelanggan akan puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dianggap berkualitas, jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

b. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan.

c. Emosional

Pelanggan merasa puas ketika seseorang memuji atau sekedar memberi rasa hormat.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi dengan harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

e. Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa tersebut.

Dalam melakukan analisa pelanggan, yang dikutip oleh Sutrisno penjual harus memperhatikan kepuasan pelanggan (peserta kursus) :[38]

a. Pelayanan

1) Pelayanan terhadap pelanggan adalah modal yang berperan penting untuk meningkatkan penjualan. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan.

[38] Sutrisno, *Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan* (Bogor: Yudistira,2006), 6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Pelayanan yang memuaskan adalah harapan semua pelangan.
3) Pelayanan yang memuaskan dapat menghindari terjadinya tuntutan dari pelanggan.
4) Pelayanan yang tidak memberikan rasa kecewa pada pelanggan.
5) Pelayanan yang dapat mendorong untuk menimbulkan minat untuk melakukan pembelian.
6) Pelayanan yang memahami keinginan pelanggan.

b. Mutu Produk

Pelanggan akan merasa puas kalau produk yang kita jual sangat membantu daam kehidupan pelanggan, jika pelanggan telah merasa puas maka pelanggan tidak akan berhenti mengonsumsi produk kita atau menggunakan jasa kita. Misalnya, pelanggan yang mengharapkan kualitas produk berupa barang atau jasa untuk memenuhi kehidupan sehari-harinya tentunya pelanggan mengharapkan mutu produk yang bagus dan harganya bersaing.

c. Kemudahan

Pelanggan akan merasa puas dan nyaman apabila diberikan kemudahan baik dari segi pelayanan, produk ataupun harga.

Menurut Fornel yang dikutip oleh Fandy Tjiptono mengukur kepuasan pelanggan (peserta kursus) menunjukkan bahwa ada tiga aspek penting yang perlu ditelaah dalam rangka pengukuran kepuasan pelanggan (peserta kursus):[39] 1) Kepuasan general atau keseluruhan

[39] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa (*Yogyakarta:Andy offset,2014), 368.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(*overall satisfaction),* 2) Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations),* yakni tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspestasi, 3) Perbandingan dengan situasi ideal (*comparison),* yaitu kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi konsumen.

Kepuasan peserta kursus merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah lembaga atau instasi perusahaan. Karena itu perlunya sebuah lembaga mengetahui tipe-tipe dari pelanggan itu sendiri dan metode untuk mengkur kepuasan peserta kursus. Ciri-ciri dari pelanggan itu sendiri menurut, Stauss dan Nehaus membedakan tiga tipe kepuasan dan dua tipe ketidak puasan:[40]

a. *Demanding Customer Satisfaction,* tipe ini merupakan kepuasan yang aktif. Relasi dengan penyedia jasa diwarnai dengan emosi positif, terutama optimisme dan kepercayaan. Berdasarkan pengalaman positif di masa lalu, pelanggan (peserta kursus) dengan tipe kepuasan ini berharap bahwa penyedia jasa bakal mampu memuaskan ekpestasi mereka yang semakin meningkat di masa depan. Selain itu, mereka bersedia meneruskan relasi yang memuaskan dengan penyedia jasa.
b. *Stable Customer Satisfaction,* pelanggan (peserta) dalam tipe ini memiliki tingkat aspirasi pasif dan perilaku *demanding*.

[40] Fandy Tjiptono, *Service Quality dan Satifacttion* (Yogyakarta: Andy offset, 2016), 212

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. *Resigned Customer Satifaction,* pelanggan (peserta) yang mersa puas, akan tetapi keuasannya bukan disebabkan oleh pemenuhan ekspektasi, namun lebih didasarkan pada kesan bahwa tidak realistis untuk berharap lebih.

d. *Stable Custamer Dissatisfaction,* pelanggan (peserta kursus) yang tidak merasa puas terhadap kinerja penyedia jasa, namun mereka cenderung tidak melakukan apa-apa. Relasi mereka dengan penyedia jasa diwarnai emosi negatif dan asumsi bahwa ekspestasi mereka tidak bakal terpenuhi di masa datang. Mereka juga tidak melihat adanya peluang untuk perubahan atau perbaikan.

e. *Demanding Customer Dissafaction,* ketidak puasannya menimbulkan protes dan opsisi. Hal ini menandakan bahwa mereka aktif dalam menuntut perbaikan.

Memberikan kepuasan kepada peserta kursus akan tercapai apabila lembaga kursus atau instasi dapat memenuhi persepsi atau ekspestasi dari yang mereka harapkan. Dari berbagai sumber yang dapat penulis simpulkan bahwasannya kepuasan peserta kursus yang dapat diimpelementasikan kepeserta kursus, yaitu lembaga harus menjalin hubungan baik dengan peserta yang ada, memberinya produk atau jasa layanan yang bermutu kepada peserta pelatihan. Hubungan baik dengan peserta kursus dilakukan dengan cara melakukan yang terbaik bagi peserta, memberikan perhatian kepada peserta, mendorong, memberdayakan, dan mengharapkan peserta mendapatkan pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang menyenangkan selama mengikuti program-program kursus yang dilaksanakan oleh lembaga tersebut, memberikan sesuatu tingkat kepuasan pada mutu suatu produk. Karena pelanggan (peserta kursus) harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meningggalkan perusahaan atau lembaga dan akan menyebabkan penurunan.

Maka dari itu, pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar segera mengetahui atribut apa dari suatu produk atau jasa yang bisa membuat pelanggan tidak puas. Suatu produk atau jasa dikatakan bermutu bagi seorang kalau produk atau jasa tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek mutu ini bisa diukur tingkat kepuasan dengan mutu produk atau jasa, aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis yaitu:[41]

a. Mengatahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses bisnis.
b. Mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang diangggap penting oleh para pelanggan.
c. Menentukan apakah ada perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement)*.

[41] Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan (* Jakarta: Rineka cipta,2001), 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasannya kepuasan peserta kursus adalah tingkat perasaan yang dimiliki oleh peserta kursus setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya.

Salah satu yang harus dilakukan lembaga kursus agar peserta kursus puas adalah menjaga hubungan yang harmonis dengan peserta kursus. Fandy Tjiptono menyampaikan adanya beberapa manfaat yang diperoleh atas kepuasan pelanggan, yaitu:[42]

a. Hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis.
b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
c. Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
d. Membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut kemulut yang akan sangat menguntungkan bagi perusahaan.
e. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.
f. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Dari berbagai teori yang sudah dipaparkan diatas tentang kepuasan pelanggan, penulis dapat mengambil beberapa teori sebagai acuan untuk penelitian ini, bahwasannya indikator dari kepuasan konsumen yang dikutip oleh Tony Sitinjak[43] mencakup kesemuannya dari dimensi kepuasan pelanggan ialah secara umum ada lima *driver* utama

[42] Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andy offset,2003), 117.
[43] Tony, *Superior Customer Value*, (Jakarta: Gramedia pustakautama,2004), 6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, harga, kualitas layanan (*service quality)*, *emotional factor*, dan kemudahan.

a. Kualitas produk

Pelanggan akan puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. produk dianggap berkualitas, jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.[44]

b. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga yang murah biasanya adalah sumber kepuasan yang penting. Karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.[45] Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi dengan harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan *value* yang lebih tinggi kepada pelanggannya. Jelas bahwa faktor harga juga merupakan faktor yang penting bagi pelanggan untuk mengevaluasi tingkat kepuasannya.[46]

c. Kualitas layanan

Kualitas layanan (*service quality)* sangat bergantung pada tiga hal, yaitu: sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan lebih sulit ditiru

[44] Sutrisno, *Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan,*(Bogor: Yudistira,2006),8
[45] Thomas, *Manajemen komplain,* (Yogyakarta : Andy offset, 2015), 9
[46] Handi Irawan, *Indonesian Customer Satisfaction*, (Jakarta:PT Elex media komputindo 2003),23

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dibandingkan dengan kualitas produk dan harga. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan.

d. *Emotional factor*

Pelanggan merasa puas ketika sesoran memuji atau sekedar memberi rasa hormat.[47] *Emotional factor* sangat berhubungan dengan bagaimana sebuah produk dapat membangkitkan emosi tertentu dalam hati pelanggannya, setelah memakai produk tertentu, pelanggan akan merasa makin percaya diri.[48] Konsumen yang merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasannya bukan karena kualitas dari produk tersebut tetapi *self-estem* atau *social value* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek produk tertentu.[49]

e. Kemudahan

Kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Pelanggan tidak perlu membuang waktu untuk mendaptkan suatu produk atau jasa. Pelanggan juga akan merasa puas dan nyaman apabila diberikan kemudahan baik dari segi pelayanan, produk ataupun harga.[50]

---

[47] Sutrisno, *Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan*,(Bogor: Yudistira,2006),6

[48] Paulus Winarto, *Fist Step to be an Antrepreneur*, (Jakarta:PT Elex media komputindo,2007) , 129

[49] Handi Irawan, *Indonesian Customer Satisfaction*, (Jakarta:PT Elex media komputindo 2003),23

[50] Sutrisno, *Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan*,(Bogor: Yudistira,2006),8

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Hubungan Program Kursus Al-Qur'an dengan Kepuasan Peserta Kursus

Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya.[51] Sedangkan menurut Engel yang dikutip oleh Thomas kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil *outcome* sama atau melampaui harapan pelanggan. Program kursus Al-Qur'an adalah rencana pengembangan kajian Islam, yang akan atau sudah terlaksana sesuai dengan sistem-sistem yang telah terstruktur sebelumnya. Program kursus Al-Quran merupakan pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas iman dan taqwa dengan mengkaji Al-Qur'an dan As-Sunnah yang dapat meningkatkan ketaqwaan dan keimanan peserta.

Peserta kursus di Masjid Al-Falah merupakan peserta yang setelah lulus nantinya akan mempunyai skill dari yang ia peroleh dari pelatihan, bimbingan yang didapatkan selama mengikuti pelatihan kursus. Pengaruh antara program kursus terhadap kepuasan peserta kursus adalah untuk mengetahui adakah pengaruh yang signifikan antara program kursus Al-Quran di Masjid Al-Falah terhadap kepuasan peserta kursus. Ada tidaknya pengaruh antara program kursus terhadap kepuasan peserta kursus di Masjid Al-Falah Surabaya akan terlihat pada hasil dari penelitian yang diukur melalui angket yang akan diberikan kepada peserta kursus.

[51] *Ibid*, 5.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Peserta kursus yang mendapatkan kepuasan dari kualitas produk atau jasa yang lebih bermutu, kualitas pelayanan yang memenuhi harapan peserta kursus, menawarkan harga yang sesuai atau mendapatkan penawaran harga lebih rendah dari yang lainnya, mendapatkan respon baik oleh para pengurus lembaga kursus, jaminan keamanan yang dapat dipercaya, sehingga keinginan untuk kembali lagi dan menggunakan jasa atau produk yang sudah disediakan peserta yang ingin tidak akan berpikir ulang untuk menggunakan jasa dan produk yang telah disediakan oleh lembaga. Para peserta kursus akan terus menerus menggunakan jasa dan produk yang telah disediakan, karena para peserta merasa mendapatkan *outcome* dari lembaga.

Sedangkan peserta yang kurang mendapatkan rasa kepuasan dari program-program yang didapatkan oleh peserta kursus, sehingga yang dapat berdampak pada lembaga tersebut, mengakibatkan para peserta tidak akan kembali lagi dan tidak akan menggunakan jasa atau produk yang disediakan oleh lembaga.

Hal ini menunjukkan bahwa peserta kursus yang mendapatkan kepuasan dalam program-program dari lembaga, dapat dinyatakan kemungkinan mereka akan kembali lagi untuk menggunakan produk dan jasa yang ada di lembaga kursus. Sedangkan peserta kursus yang tidak mendapatkan rasa kepuasan dari program-program lembaga kursus, mereka para peserta kursus tidak akan kembali lagi untuk menggunakan jasa atau produk yang ada di lembaga kursus tersebut. Dari pernyataan diatas, penulis menyimpulkann bahwa adanya hubungan yang signifikan antara program-program kursus dengan kepuasan peserta kursus.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab ini dibahas metode-metode yang merupakan pendekatan praktis dalam setiap penelitian ilmiah. Hal ini dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk mengetahui suatu peristiwa atau suatu keadaan yang diinginkan. Metode merupakan jalan yang berkaitan dengan cara kerja dalam mencapai sasaran yang diperlukan bagi penggunanya, sehingga dapat memahami obyek yang dikehandaki dalam upaya mencapai tujuan pemecahan permasalahan.[52]

A. Profil Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini ialah peserta kursus di Masjid Al-Falah Surabaya yang keseluruhannya memiliki latar belakang yang berbeda-beda sehingga hal tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan peserta kursus dengan program-program kursus yang diikuti di Masjid Al-Falah Surabaya. Masjid Al-Falah Surabaya ini berlokasi di jalan Raya Darmo 137/A atau terletak di atas Taman Mayangkara bagian timur. Tampak Masjid Al-falah hampir dipenuhi oleh bangunan masjid yang monolit, sehingga Jalan Citarum yang berada di depannya praktis menjadi halamannya. Lokasi Masjid Al-Falah Surabaya sangat strategis dan mudah ditempuh karena posisinya yang berdekatan dengan kebun binatang Surabaya, Perpustakaan Bank Indonesia dan Terminal Purabaya. Masjid Al-Falah Surabaya adalah sebuah masjid yang

[52] Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka cipta, 2006),1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terletak di Taman Myangkara. Didirikan di atas tanah seluas 3.206m^2.[53] Sejarah berdirinya Masjid Al-Falah tidak terlepas dari peran Yayasan Pendidikan Tinggi Dakwah Islam (YPTDI)[54] Jawa Timur. Setelah apa yang dicita-citakan untuk membangun masjid di atas sebidang tanah kosong di depan Kota madya Surabaya tidak bisa. Para tokoh Islam khususnya pengurus PTDI mengadakan rapat di rumah Bapak H. Abdul Djalil HADJOE yang dipimpin oleh Bapak Letnan Jendral Soedirman. Dalam rapat tersebut, membicarakan sebidang tanah yang dianggap startegis untuk dibangun sebuah masjid, yakni di daerah Darmo. Tepatnya di Taman Bungkul dekat Makam Mbah Bungkul.

Perjuangan awal pun dilakukan oleh pengurus PTDI untuk mendapatkan izin menggunakan tanah di daerah tersebut. PTDI dengan membawa sejumlah tokoh masyarakat dan ulama menghadap kepada Bapak Moh. Jasin.[55] Permohonan izin tersebut disetujui, dan untuk menindak lanjuti perizinan tersebut, Bapak Moh. Jasin menyarankan agar PTDI menghadap Wali Kota Surabaya, yang saat itu dijabat oleh Bapak Soekotjo.

Setelah itu, pengurus PTDI bersama Bapak H.Abdul Karim menghadap Bapak Soekotjo. Permohonan izin tersebut dikabulkan dengan terbitnya surat izin penggunaan tanah tertanggal 9 Mei 1969 Nomor 78/04/88. Namun lokasi yang diizinkan bukan di Taman Bungkul, tetapi di sebelah selatannya yaitu di Taman Mayangkara yang saat ini kita kenal dengan jalan

---

[53] Tim yayasan Masjid Al-falah Surabaya, *Sejarah Singkat dan Sekilas Perkembangan 1973-2008 (*Surabaya:Ymfs, 2008), 52

[54] YTPDI adalah suatu organisasi yang bergerak dalam bidang da'wah pembangunan.

[55] Alasan para tokoh mengadap kepada bapak Jasin adalah karena beliau menjabat sebagai PEPELRADA jatim sekaligus Pangdam VIII Brawijaya. Dan termsuk orang yang memiliki kreadibilitas tinggi di Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Raya Darmo 137A Surabaya. Lembaga kursus Al-Qur'an Al-Falah adalah sebuah lembaga nonformal yang bergerak dibidang agama, khususnya Al-Qur'an dan berada di bawah naungan langsung Yayasan Masjid Al-Falah Surabaya. Jauh sebelum diadakannya kegiatan oleh Remaja Masjid Al-Falah, terdapat perkumpulan sebuah surau-surau dan musholah (semacam diniyah) yang terletak di atas Masjid Al-Falah Surabaya dan diikuti oleh beberapa anak saja, dengan adanya diniyah ini mendapat respon positif dari masyarakat sekitar, karena anak-anak mereka dapat belajar pendidikan agama yang selama ini belum didapatkan dari sekolah umum. Melihat hal ini, yang ditindak lanjuti oleh pengurus adalah mendirikan Taman Kanak-Kanak Al-Falah Surabaya yang didampingi oleh remaja masjid.

B. Jenis dan Rancangan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian berasal dari bahasa Inggris *research* yang berarti usaha untuk mencari kembali yang dilakukan dengan suatu metode tertentu dan dengan cara yang sangat hati-hati serta sistematis sehingga mampu menjawab pemersalahannya. Maka dari itu, untuk mencapai apa yang menjadi tujuan dari suatu penelitian, diperlukan metode penelitian dengan desain atau rencana tertentu.

Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan ruang lingkup bahasan berupa permasalahan sekitar kehidupan sosial, seperti sosiologi politik, hukum, komunikasi, ekonomi, admistrasi dan sebagainya. Pada dasarnya untuk meneliti perilaku-perilaku sosial yang ada dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masyarakat sangatlah sulit, karena harus menentukan besaran perilaku manusia itu sendiri sebagai objek penelitian. Hal inilah yang membedakan dengan ilmu-ilmu alam yang dapat dibatasi dan diukur gejala-gejalanya. Namun perilaku sosial tidak jauh beda dengan gejala-gejala alam, ia juga memiliki regularitas (keberaturan) yang dapat diukur dan dibatasi pada jenis-jenis tertentu sehingga hal tersebut dapat membedakannya dengan jenis perilaku sosial lainnya.[56]

Jadi, yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif ialah penelitian yang memeliki variabel-variabel dengan gejala yang tampak, dapat diamati, dapat dikonsepkan dan dapat diukur sebagai perilaku-perilaku yang berkembang dalam lingkungan masyarakat.

C. Variabel, Indikator dan Instrumen Penelitian

1. Variabel

Kata variabel berasal dari bahasa Inggris *variable* yang memiliki arti faktor-faktor tak tetap atau bisa dikatakan berubah-ubah. Namun dalam bahasa Indonesia kontemporer telah terbiasa menggunakan kata variabel ini dengan istilah yang memilki pengertian lebih tepat yaitu bervariasi.

Kata *variable* hanya ada pada penelitian kuantitatif, karena penelitian kuantitatif berpandangan bahwa, suatu gejala dapat diklasifikasikan menjadi variabel-variabel. Jadi variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan

[56] Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta:Kencana,2001), 41.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.[57]

Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau obyek dengan obyek yang lain. Menurut Kerlinger [58](1973) menyatakan bahwa variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari. Contohnya penghasilan, pendidikan, status sosial, jenis kelamin, golongan gaji, produktivitas kerja. Jadi dapat disimpukan bahwa variabel suatu sifat yang diambil dari suatu nilai yang berbeda *(different values)*. Dengan demikian variabel merupakan suatu yang bervariasi.Variabel dapat diteliti sehingga menghasilkan data yang bersifat kategori (data diskrit/nominal). Sutrisno Hadi[59] mengartikan variabel sebagai gejala yang bervariasi baik menurut tingkatan maupun jenisnya. Pengertian gejala dalam hasil ini adalah sesuatu yang menjadi sasaran/obyek penelitian.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka dapat dirumuskan di sini bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

---

[57] Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta CV,2014) , 95.
[58] *Ibid*, 96
[59] Iskandar & soemardji, *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatuf, (*Surabaya : Unesa U press,2009) , 16.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun variabel dari penelitian ini ialah :

a. Variabel bebas (*Independent variable)*

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent.* Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas.Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahnnya atau timbulnnya variabel depanden (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebasnya atau variabel (X) ialah program kursus Al-Qur'an. Karena keadannya tidak dipengaruhi oleh variabel lain.

b. Variabel terikat (*Dependent variable)*

Variabel ini disebut variabel *output, krteria, konsekuen.* Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat.Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Sedangkan yang menjadi variabel terikatnya atau variabel (Y) ialah kepuasan peserta kursus.

2. Indikator

Merupakan sesuatu yang dapat memberikan keterangan atau petunjuk dari suatu objek, sehingga dapat digunakan untuk mengukur seberapa besar perubahannya. Adapun indikator dari masing-masing variabel pada penelitian ini ialah:

a. Indikator Variabel X (Program Kursus Al-Quran)

Beberapa aspek dalam program kursus yang menjadi indikator pada penelitian ini, program kursus dari berbagai para ahli ialah teori yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dikutip oleh Eko ada empat unsur pokok untuk dapat dikategorikan sebagai program kursus, yaitu:[60]

1) Kegiatan yang direncanakan atau dirancang dengan seksama. Bukan asal rancangan, tetapi rancangan kegiatan yang disusun dengan pemikiran yang cerdas dan cermat.
2) Kegiatan tersebut berlangsung secara berkelanjutan dari satu kegiatan ke kegiatan yang lain. Dengan kata lain ada keterkaitan antara kegiatan sebelum dengan kegiatan sesudahnya.
3) Kegiatan tersebut berlangsung dalam sebuah organisasi, baik organisasi formal maupun organisasi nonformal bukan kegiatan induvidual.
4) Kegiatan tersebut dalam implemetasi atau pelaksanaannya melibatkan banyak orang, bukan kegiatan yang dilakukan oleh perorangan tanpa ada kaitannya dengan kegiatan orang lain.[61]

b. Indikator Variabel Y (Kepuasan)

Indikator dari kepuasan konsumen yang dikutip oleh Tony Sitinjak[62] mencakup kesemuannya dari dimensi kepuasan pelanggan ialah secara umum ada lima *driver* utama kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, harga, kualitas layanan (*service quality), emotional factor*, dan kemudahan.

---

[60] Eko, *Evaluasi Program Pembelajaran,* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2011) , 8
[61] *Ibid*, 8.
[62] Tony, *Superior Customer Value,* (Jakarta: Gramedia pustakautama,2004), 6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Kualitas produk

Pelanggan akan puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dianggap berkualitas, jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.[63]

2) Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga yang murah biasanya adalah sumber kepuasan yang penting. Karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.[64] Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi dengan harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan *value* yang lebih tinggi kepada pelanggannya. Jelas bahwa faktor harga juga merupakan faktor yang penting bagi pelanggan untuk mengevaluasi tingkat kepuasannya.[65]

3) Kualitas layanan

Kualitas layanan (*service quality)* sangat bergantung pada tiga hal, yaitu: sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan kualitas produk dan harga.

[63] Sutrisno, *Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan,*(Bogor: Yudistira,2006),8
[64] Thomas, *Manajemen komplain,* (Yogyakarta : Andy offset, 2015), 9
[65] Handi Irawan, *Indonesian Customer Satisfaction*, (Jakarta:PT Elex media komputindo 2003),23

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan.

4) *Emotional factor*

Pelanggan merasa puas ketika seseorang memuji atau sekedar memberi rasa hormat.[66] *Emotional factor* sangat berhubungan dengan bagaimana sebuah produk dapat membangkitkan emosi tertentu dalam hati pelanggannya, setelah memakai produk tertentu, pelanggan akan merasa makin percaya diri.[67] Konsumen yang merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasannya bukan karena kualitas dari produk tersebut tetapi *self-estem* atau *social value* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek produk tertentu.[68]

5) Kemudahan

Kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Pelanggan tidak perlu membuang waktu untuk mendaptkan suatu produk atau jasa. Pelanggan juga akan merasa puas dan nyaman apabila diberikan kemudahan baik dari segi pelayanan, tempat, produk ataupun harga.[69]

---

[66] Sutrisno, *Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan*,(Bogor: Yudistira,2006),6

[67] Paulus Winarto, *Fist Step to be an Antrepreneur*, (Jakarta:PT Elex media komputindo,2007) , 129

[68] Handi Irawan, *Indonesian Customer Satisfaction*, (Jakarta:PT Elex media komputindo 2003),23

[69] Sutrisno, *Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan*,(Bogor: Yudistira,2006),8

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Instrument Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, peneliti menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data. Instrumen adalah alat untuk mengukur, mengobservasi yang dapat menghasilkan data kuantitatif. Instrumen penelitian digunkan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti.

Dengan demikian jumlah isntrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang diteliti.[70] Instrumen yang berupa angket menjadi alat untuk menggali data dari objek penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrumen penelitian ditentukan oleh validitas dan reliabilitas instrumen, sedangkan kualitas pengumpulan datanya ditentukan seberapa tepat metode yang dipakai untuk mengumpulkan data.

Instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya belum tentu menghasilkan data penelitian yang valid dan reliabel. Jika instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya. Dalam penelitian kuantitatif ada bebarapa isntrumen yang dapat digunakan yaitu berupa wawancara, observasi dan kuesioner.[71]

Dari definisi di atas, peneliti membuat instrumen penelitian berupa kuesioner atau angket dengan model pertanyaan-pertannyaan tertutup, yaitu angket yang butir-butir pertanyaannya sudah disedikan beserta alat tulisnya, dengan maksud sebagai batasan dalam menjawab

[70] Sugiono, *Metodologi Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2014), 166.
[71] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktiek (*Jakarta: Rineke Cipta, 2006), 149.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pertanyaan tersebut, namun jawaban yang dibuat si penulis sudah disesuaikan dengan situasi yang sebenarnya, dengan cara memberi tanda cek (*chechlist)* dengan maksud untuk mengetahui hubungan program kursus dengan kepuasan peserta kursus. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala yang terstruktur dimana angket dalam penelitian ini diberikan langsung kepada responden. Sedangkan pernyataan digunakan berupa pernyatan tertutup. Skala pengukuran yang digunakan adalah dengan skala likert. Menurut Sugiono dan Ridwan yang dikutip oleh Nova Oktavia[72] skala likert merupakan skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu gejala atau fenomena tertentu instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk *cheklist*. Pada penelitian ini menggunakan skala likert dengan lima jawaban alternatif yang digunakan yaitu: sangat setuju (SS), setuju (S), ragu-ragu (R), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS). Dalam skala likert variabel penelitian yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator, kemudian dari indikator dijadikan dasar untuk menyususn pertanyaan atau pernyataan. Jawaban untuk setiap pertanyaan atau pernyataan menpunyai gradasi dari positif yang mendukung (*favorable)* sampai ke negatif yang tidak mendukung (*unfavorable).*[73] Rentang skor dalam skala ini dari 1-5. pada item positif (*favorable)*

[72] Nova, *Sistematika penulisan karya ilmiah (Yogyakarta: CV Budi utama,2012), 52*
[73] Muchson, *Statistik Deskriptif,* (Jakarta: Guepedia,2016), 28

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sistem penilaiannya adalah SS=5, S=4, R=3, TS=2, STS=1. Pada item negatif (*unfavorable)* dilakukan sebaliknya yaitu SS=1, S=2, R=3, TS=4, STS=5.

Berikut *blueprint* skala program kursus yang disusun oleh peneliti untuk mengukur sejauh hubungan program kursus terhadap kepuasan peserta kursus.

Tabel 3.1

blue print skala program kursus

VARIABEL	**INDIKATOR**	**NO ITEM**		**JUMLAH**
		F	**UF**	
PROGRAM KURSUS	Seluruh kegiatan direncanakan dengan seksama	1,4,5,11,12,16,17,18,19	3,6,10	12
	Kegiatan yang berlangsung secara berkelanjutan	15		1
	Kegiataan yang berlangsung dalam sebuah organisasi formal atau nonformal	2,8	13	3
	Pelaksanaan kegiatan tersebut	7,14	9	3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	melibatkan banyak orang			
	JUMLAH	14	5	19

Tabel 3.2

Blue print skala kepuasan peserta kursus

No	VARIABEL	Indikator	No Item		Jumlah
			F	UF	
1	**KEPUASAN PELANGGAN (Peserta Kursus)**	Kualitas produk	1,10, 16,20	9	5
2		Harga	5	18	2
3		Kualitas layanan	2,3,11,12,13,15,17,19	14	9
4		Emotional factor	7		1
5		Kemudahan	4,8	6	3
		JUMLAH	16	4	20

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[74]

[74] Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 61.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik, sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Adapun cara yang digunakan peneliti dalam mengambil data dalam penelitian ini adalah teknik penelitian sampel dengan menggunakan cara *simple random sampling.* Dikatakan s*imple random sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.[75]

Peneliti bermaksud ingin meneliti sebagian elemen yang ada pada wilayah penelitian dengan jumlah subjeknya yaitu 143 dan tanpa mempertimbangkan pengaruh dari kondisi kelasnya. Maka dalam penelitian populasinya ialah seluruh peserta kursus Al-Qur'an di Masjid Al-Falah Surabaya.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.[76] Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari oleh sampel itu,

[75] Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2014), 152.
[76] *Ibid*,149.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesimpulannya dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *repserentatif* (mewakili).

Pada penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 3,8% dari jumlah populasi subjek yaitu 3781 peserta kursus, karena keterbatasan waktu, pikiran, tenaga dan biaya. Sehingga dapat diketahui jumlah sampel yang mewakili ialah sebanyak 143 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *simple random sampling* atau metode pengambilan sampel secara acak.

E. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu, kualitas instrumen penelitian, dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, instrumen yang telah teruji validitasnya dan reliabilitasnya, belum tentu dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel, apabila instrumen tersebut tidak digunakan secara tepat dalam pengumpulan datanya.[77] Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner, observasi dan wawancara sebagai instrumen pengumpulan data penunjang.

1. Dokumentasi

[77] *Ibid*, 223.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dokumentasi yaitu penggalian data mengenai hal-hal atau variabel yang sedang diteliti berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainnya.[78]

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti dalam mengumpulkan data mengajukan pertannyaan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai.[79]

Wawancara yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung kepada responden yang berkenaan dengan permasalahan penelitian ini, caranya dengan mendatangi langsung responden atau bertanya melalui sosial untuk mendapatkan informasi data secara langsung dari pihak responden.

3. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiono, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan oleh responden. Kuesioner merupakan teknik penelitian yang berisi item-item pertanyaan yang disusun secara sistematis dengan menggunakan empat alternatif jawaban. Peneliti membagikan angket kepada responden yang bersangkutan dalam hal ini seluruh peserta kursus Al-Qur'an di Masjid Al-Falah Surabaya.

---

[78] Suharsimi Arikunti, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (*Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 120.

[79] Sugino, *Metode penelitian Manajemen* (Bandung:Afabeta,2014), 224.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada penelitian ini, peneliti membuat instrumen penelitian berupa kuesioner atau angket dengan model pertanyaan-pertanyaan tertutup. Yaitu angket yang butir-butir pertanyaanya sudah disediakan beserta jawabannya oleh peneliti, dengan maksud sebagai batasan dalam menjawab pertanyaan tersebut. Namun jawaban yang dibuat sudah disesuaikan dengan masalah yang ada dengan mengacu sistem jawaban model *Cheklist*, yaitu angket yang instrumennya diminta untuk memberikan jawabannya yang sesuai dengan keadaannya.

Responden dapat menjawab dengan bebas tanpa adanya pengaruh dan informasi atau data yang terkumpul lebih mudah. Penggalian data dengan menggunakan kuesioner ini juga sangat cocok apabila diterapkan pada penelitian dengan jumlah sampel yang banyak.

4. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan koesioner. Kalau wawancara dan koesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Observasi merupakan data dengan cara pengamatan dan pencatatan yang teristematik terkait fenomena yang diselidiki, yaitu bagaimna kecerdasan spritual dan perilaku proposial seluruh peserta kursus di masjid Al-Falah Surabaya.

F. Teknik Analisis Data

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Teknik analisis data merupakan cara yang dipakai untuk menganalisis data yang diperoleh dari hasil penelitian. Untuk menganalis data tersebut di sini peneliti menggunakan analisis rumus presentase dan korelasi product moment, kemudian diuji hipitesis dengan melakukan perhitungan statistik. Yaitu melalui cara mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif. Adapun untuk mengetahui besarnya presentase dari masing-masing variabel, peneliti menggunakan presentase sebagai berikut

$$P = \frac{F}{N} x\ 100\%$$

Untuk mengukur persentase, sebelumnya harus diketahui dahulu berapa besar rata-rata nilai datanya, dengan rumus sebagai berikut:

$$Mx = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan :

M = Mean

ΣX = Jumlah Nilai

N = Jumlah Individu

Adapun juga untuk menguji kebenaran hipotesisnya, penelitian ini menggunakan analisis statistik yaitu dengan teknik korelasi product moment. Rumusan korelasi Product Moment sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keterangan :

r_{xy}= koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$ = jumlah perkalian X dan Y

Dari perhitungan menggunakan Product Moment (r_{xy}) tersebut, kemudian hasilnya dikonsultasikan dengan tabel interpretasi korelasi product moment dengan analisis SPSS (*statistical product and service solution)* versi 16.00 *for windows.*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan disajikan laporan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hasil penelitian tentang program kursus Al-Qur'an terhadap kepuasan peserta kursus di masjid Al-Falah Surabaya dengan rincian laporan sebagai berikut :

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Letak Geografis Lembaga Kursus Al-Quran Al-Falah Surabaya

Masjid Al-Falah Surabaya ini berlokasi di Jalan Raya Darmo 137/A atau terletak di atas tanah Taman Mayangkara bagian timur. Tapak Masjid Al-Falah hampir dipenuhi oleh bangunan masjid yang monolit, sehingga Jalan Citarum yang berada di depannya praktis menjadi halamannya. Lokasi Masjid Al-Falah Surabaya sangat strategis dan mudah ditempuh karena posisinya yang berdekatan dengan Kebun Binatang Surabaya, Perpustakaan Bank Indonesia dan Terminal Purabaya. Untuk lebih jelas mengenai letak geografis Masjid Al-Falah Surabaya adalah sebagai berikut :

a.Sebelah barat berbatasan dengan Jalan Raya Darmo.

b.Sebelah Utara berbatasan dengan Jalan Mayangkara.

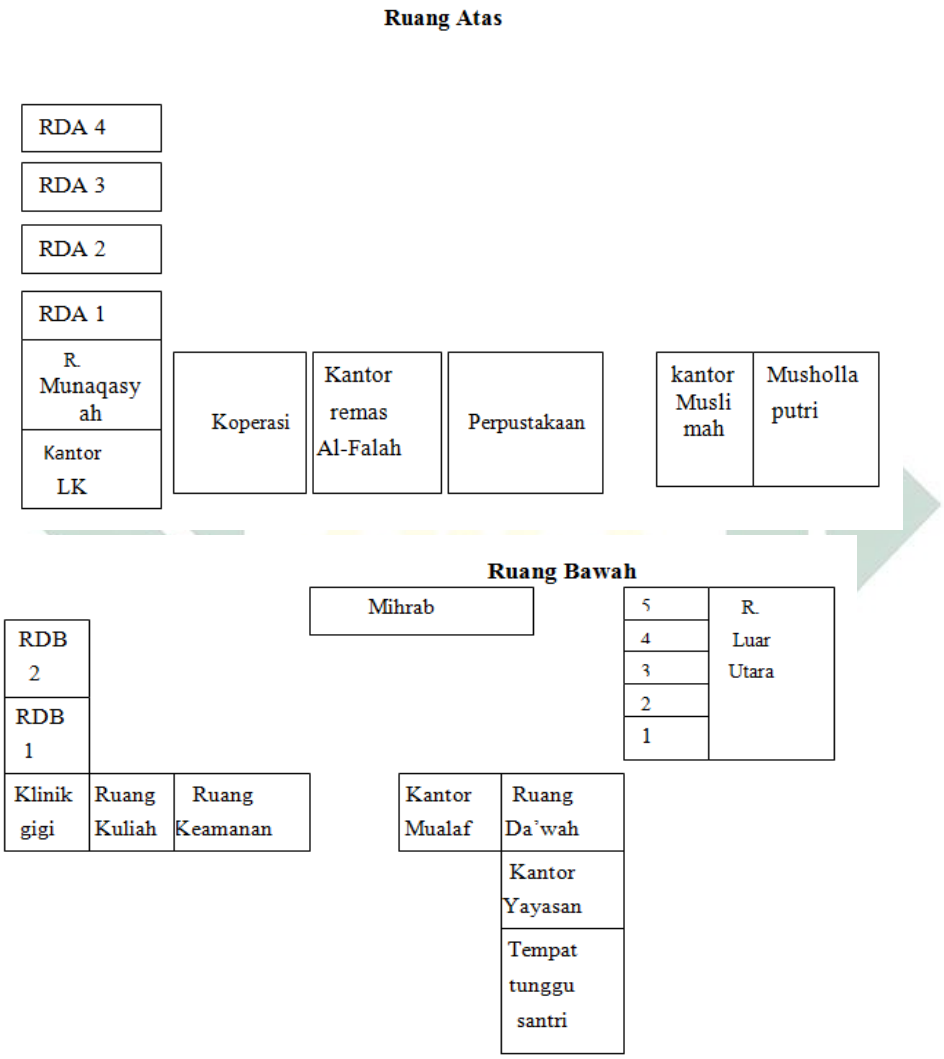
c.Sebelah Timur berbatasan dengan Jalan Citarum.

d.Sebelah Selatan berbatasan dengan Jalan Porong.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.1

Denah Ruang Lembaga Kursus Al-Qur'an yayasan Masjid Al-Falah



Keterangan :

RDA : ruang Darussalam atas

RDB : ruang Darussalam bawah

LKF : lembaga kursus Al-Falah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Sejarah Berdirinya Lembaga Kursus Al-Quran Al-Falah Surabaya

Sejak berdirinya, Masjid Al-Falah mengedepankan nilai-nilai agama dan tidak membeda-bedakan antara organisasi keislaman (NU, Muhammadiyah, Persis), selain itu juga mengembangkan dan mengakomodasi segala potensi masyarakat muslim sekitarnya umumnya Surabaya untuk bekerja sama dalam memakmurkannya, dan tak kalah penting munculnya kursus Al-Qur'an adalah perandari para pemuda dan mahasiswa yang umumnya menuntut ilmu di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sunan Ampel, ITS dan beberapa Universitas di Surabaya, yang kebanyakan berdomisili di daerah sekitar Al-Falah, antara lain di Wilayah Darmokali (sisi timur Masjid Al-Falah). [80]

Para Mahasiswa yang masih aktif tersebut menginginkan ada wadah yang mudah untuk mengembangkan bakat dakwah keagamaan meraka dan tempat yang mudah ditempuh dan dijangkau dari tempat tinggal mereka. Meraka sangat mafhum dengan hadits yang menjadi aikon pada saat itu sekaligus sebagai pengobar semangat serta selalu di dengung-dengungkan kepada anggota baru yang menjadi penerus remaja masjid dan sekaligus sebagai pendorong berdirinya remaja Masjid di tempat lain di Wilayah Surabaya. Hadits Rasul tersebut adalah yang Artinya :

" Tujuh gologan akan mendapatkan naungan dari Allah pada hari tidak ada naungan selain naungan dari-Nya : 1) Imam yang Adil; 2)Pemuda yang rajin beribadah kepada Allah; 3) Pemuda yang hatinya selalu terpaut dengan masjid; 4) Dua pemuda karena cinta Allah; 5) Laki-laki yang diajak perempuan cantik serta kaya untuk berbuat durhaka kepada

[80] Buku panduan satri periode 110

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Allah dia berkata "sesungguhnya aku takut kepada Allah"; 6) Laki-laki yang dalam kesendiriannya mengingat Allah; 7) Laki-laki yang bersedekah dan merahasiakan sedekah itu sehingga ibarat tangan kiri bersedekah, tangan kanannya tidak mengetahui. (Muttafaq 'alaihi).[81]

Hadits di atas antara lain yang mengilhami hati pemuda remaja masjid saat itu sehingga meraka bersemangat mengabdikan diri tanpa pamrih. Tahun 1399 H/1978 M berdirinya remaja masjid Al-Falah menyertai pula bangkit remas Ta'miriyah, Al–Mufidah Ketintang dan Pakis Wetan. Berawal dari kegiatan remaja masjid Al-Falah (Seksi da'wah) berinisiatif menghimpun jamaah untuk mengaji Al-Qur'an (Kursus), berawal dengan santri antara 75-125 orang, dan tidak dipungut biaya sedikitpun, prinsipnya asal mau belajar membaca Al Qur'an pembimbingnya (sie da'wah) sangat senang. Akan tetapi para santri justru pada akhirnya meraka banyak yang kurang semangat. Karena meraka tidak ada ikatan atau biaya dan juga kurang seriusnya pengelolaan, boleh dikatakan asal ada kegiatan dan sekedar alias "iseng" dari sie dakwah.

Diperkirakan sejak Tahun 1402 H/1981 M timbullah gagasan kursus Al-Qur'an dengan infaq dan pengelolaan serius, fokus, serta professional sebagai ikatan kepada mereka (santri) dan hasilnya semakin lama semakin berkembang pesat dari yang tadinya 125 santri menjadi 500 bahkan berkembang sampai 1500 santri. Opini dan asumsi yang umum

[81] Tim yayasan masjid Al-Falah Surabaya, *Profil Lembaga kursus Al-Qur'an Al-Falah Surabaya,*(Surabaya: Yayasan Masjid Al-Falah, 2012), 2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berkembang di masyarakat Surabaya, "jika kursus bayar, maka pengelolaannya tentu serius bahkan professional", inilah yang mengilhami banyaknya peminat untuk belajarmembaca Al-Qur'an.

Materi-Materi kursus pada awalnya meliputi :

a. Kelas / Group I : Baca Dasar (Al Barqi)
b. Kelas/ Group II : Tajwid Intensif
c. Kelas/ Group III : Praktek Tajwid dan Tadarus
d. Kelas/ Group IV : Qiro'ah / Tilawah
e. Kelas/ Group V : Tafsir Al Qur'an[82]

3. Visi, Misi, Sasaran Serta Kode Etik di Lembaga Kursus Al-Quran Al-Falah Surabaya

a. Visi

Membentuk pribadi muslim yang kaffah, terwujud masyarakat Islam yang Qur'ani, dan mengantarkan manusia kepada kehidupan bahagia di dunia dan akhirat.

b. Misi

1) Menjadi lembaga da'wah yang semua aspek kegiatannya mengacu pada nilai-nilai Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Al-Hadits.
2) Memasyarakatkan Al-Qur'an untuk warga Surabaya dan sekitarnya.

[82] *Ibid*, 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Meningkatkan penghayatan dan pengalaman nilai-nilai yang terkandung dalam Al-Qur'an dan Al-Hadits bagi umat Islam pada kehidupan sehari-hari.

c. Sasaran

Sasaran utamanya adalah muslim dewasa yang belum bisa membaca Al-Qur'an, atau ingin memperbaiki bacaan dan mengkaji makna yang terkandung dalam Al-Qur'an dan Al-Hadits.[83]

d. Kode etik lembaga kursus Al-Qur'an Al-Falah

1) Kode etik ustadz/dzah: disiplin waktu, bertanggung jawab presensi ustadz dan santri, berkewajiban menyampaikan materi sesuai dengan kurikulum, tidak mempersalahkan khilafiyah, tidak merokok, jika terpaksa *udzur* hadir diusahakan untuk izin terlebih dahulu, menjaga nama biak Al-Falah dan citra Ustadz/dzah dimanapun, saling mengingatkan, hadir pada rapat-rapat guru dan pertemuan lain yang diselenggarakan oleh lembaga, mematuhi semua tata tertib yang telah ditetapkan.

2) Kode etik santri: disiplin, memiliki alat keperluan belajar, menjaga nama baik lembaga kursus Al-Falah, saling mengingatkan, memberitahu jika berhalangan hadir, berbusana baik (muslim/muslimah) dan sopan, aktif mengikuti materi pelajaran, mengikuti evaluasi akhir (buku,juz atau periode), ikut

[83] Tim yayasan Masjid Al-Falah Surabaya, *Brosur priode 110*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjaga kebersihan dan kerapian ruang kelas, tidak merokok saat belajar, mematuhi tata tertib yang telah ditetapkan.[84]

4. Struktur Organisasi Lembaga Kursus Al-Quran Al-Falah Surabaya

Sebagaimana dijabarkan di awal, karena kursus Al-Qur'an adalah anak kandung sie dakwah dari remaja Masjid Al-Falah pada saat itu, maka otomatis secara struktural Sie Dakwah yang menangani kursus Al-Qur'an bertanggung jawab kepada ketua remas pada saat itu. Karena perkembangan yang luar biasa maka kursus Al-Qur'an tidak lagi dibawah naungan Sie Dakwah akan tetapi ia berdiri sendiri (Semi Otonom) di bawah tanggung jawab seseorang koordinator yang selanjutnya bertanggung jawab langsung kepada ketua remas. Ketika majlis muda Al-Falah berdiri kira-kira pada tahun 1407 H / 1986 M maka secara struktural kursus Al-Qur'an di bawah tanggung jawab majlis pemuda Al-Falah sampai kira-kira tahun 1411 H /1990 M. Dari tahun 1411 H / 1990 M s.d 1429 H / 2008 M. Kursus berdiri sendiri (semi otonom) di bawah naungan langsusng bid. Pendidikan Yayasan masjid Al-Falah Surabaya.[85]

Tugas-tugas setiap jabatan yang ada di pengurusan Masjid Al-Falah Surabaya [86]

[84] Tim yayasan Masjid Al-Falah Surabaya, *Buku pedoman santri periode 110*, (Surabaya: Yayasan Masjid Al-falah,2018), 16

[85] Esti Wahyu Dewanti, Wawancara, Surabaya 11 Mei 2018

[86] Tim yayasan masjid Al-Falah Surabaya, *Profil Lembaga kursus Al-Qur'an Al-Falah Surabaya*,(Surabaya: Yayasan Masjid Al-Falah, 2012),10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Kepala: membuat rencana global tentang arahan program tahunan lembaga, memimpin rapat-rapat yang diselenggarakan oleh lembaga, menetapkan kebijaksanaan umum pola pengelolaan kursus, mengangkat dan memutasi staf dan guru lembaga kursus, menandatangani surat keluar masuk dan mendisposisi surat masuk, bertanggung jawab terhadap pengembangan lembaga kursus secara umum, membuat laporan pertahun kepada ketua yayasan masjid Al-Falah Surabaya, peneguran pengurus dan karyawan, ustadz/dzh.

b. Bidang I (pendidikan dan personalia): menyempurnakan kurikulum dan mengembangkan silabus dan evaluasi, refrensi dan mengontrolnya, bertanggung jawab pelaksanaan munaqosah dan hasil-hasilnya, mendata hasil evaluasi ustadz dan santri, kualitas dan kuantitas santri dan membuat laporan setia bulan, menjadi supervisi setiap kelompok belajar serta memberi pengarahan, *breving* ustadz/dzah tentang proses belajar mengajar, mengadakan pembinaan tehadap ustadz/dzah, mengatur pengelompokan kelas dan penetapan ustadz/dzah, membuat kalender pendidikan, mengatasi kekosongan ustadz/dzah di kelas, menyelenggarakan evaluasi santri yaitu, kenaikan jilid atau juz dan materi non baca tulis pada akhir priode, mengetahui sebab ketidak hadiran ustadz/dzah dan pemecahannya, membuat konsep kepegawaian,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengambil keputusan dan mengendalikan hal-hal teknis dibidangnya

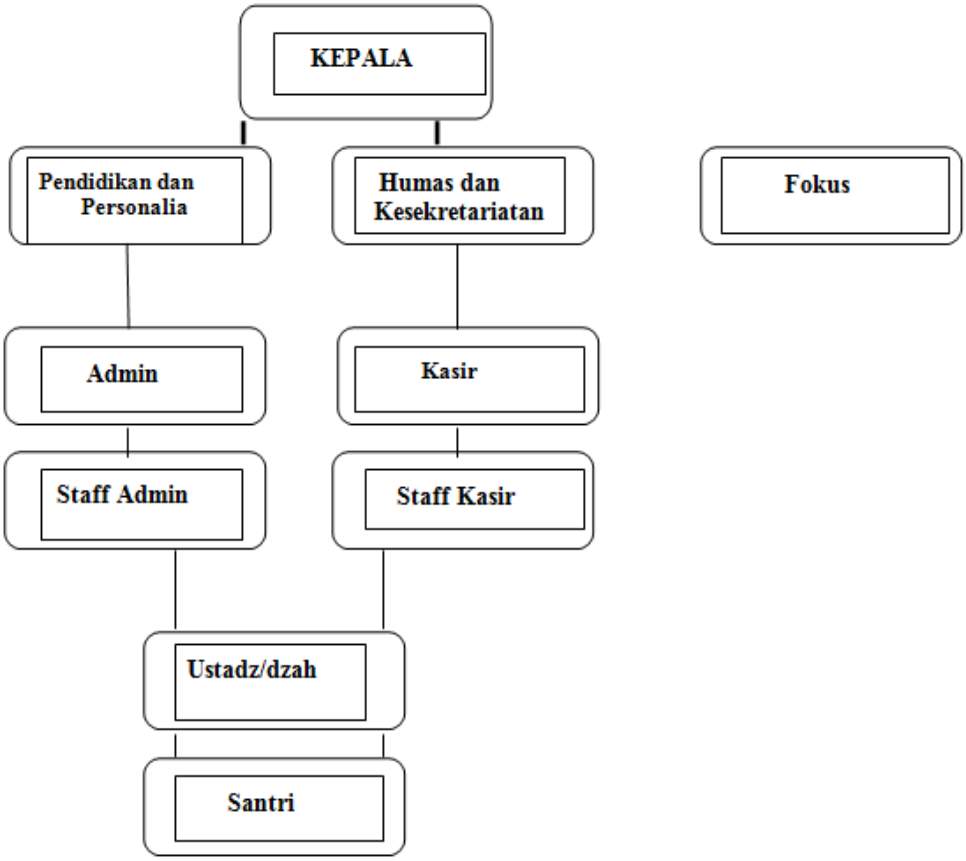
c. Bidang II (humas dan administrasi): Mengkoordinir seluruh program kerja lembaga kursus Al-Falah, bertanggung jawab atas tata administrasi dan kesekretariatan serta pelayanan semua bidang, mendampingi kepala pimpinan kursus dalam urusan-urusan ekstra lembaga dan mengagendakan rapat dan bertanggung jawab terhadap hasil-hasilnya, bertanggun jawab (penerimaan santri baru, pengadaan dan pemeliharaan barang, penyediaan presensi, penataan ruangan kegiatan kursus, menginput data, penerimaan dan pelayanan tamu serta informasi, menerbitkan surat dan dokumentasi atau arsip), mensosialisasikan kursus Al-Qur'an yayasan masjid Al-Falah kepada masyarakat Surabaya dan sekitarnya, mengambil keputusan dan mengendalikan hal-hal teknis di bidangnya.

d. Bendahara: bertanggung jawab atas sirkulasi keuangan, menyusun dan melaksanakan pembukuan keuangan baik masuk, keluar ataupun piutang, bersama pengurus menyususn anggran perpriode dan tahunan lembaga kursus, keluar masuk uang atau anggaran harus mengetahui ketua atau pimpinan, menghitung bisyaroh ustadz/dzah melalui rekapitulasi presensi, melayani kebutuhan keuangan kepada masing-masing bidang, membantu semua bidang-bidang lembaga kursus.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.2

Struktur Oganisasi Kepengurusan Lembaga Al-Falah Surabaya 2017-2019M



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keterangan :[87]

Kepala	: Drs. H.M.Ibnu Mundzir
Bid.Pendidikan dan Personalia (Wakil 1)	: Drs.H.Zamroni
Bid. Humas dan Kesekretariatan (Wakil 2)	:Drs.H.M.Choironi
Kasir (Bendahara)	: Hj.Esti Wahyu D.S.Pd
Karyawan (Clening Service)	: M.Choiri
Karyawan (Admin)	: Dwi Nofikasari
Karyawan (Staf Kasir)	: Sri Hayti S.SosI
Karyawan (Front Office)	: Nurul Isnaini
Karyawan (Staf Admin)	: Siswo Prasetyo

5. Program unggulan Lembaga Kursus Al-Quran Al-Falah Surabaya

Dari yang semula hanya memilki 4 program unggulan kursus yaitu, dasar membaca Al-Qur'an (Al-Barqy), tadarrus dan tajwid. qiro'ah dan tilawatih, tafsir. Berkembang menjadi banyak materi pilihan di samping empat antara lain :[88]

a. Baca tulis Al-Qur'an, santri diharapkan mampu membaca Al-Qur'an dan menghatamkannya mereka juga mampu menulis huruf hijaiyah tunggal dan sambung.

b. Tartil Al-Qur'an, santri mampu membaca Al-Qur'an dengan tiga tingkatan lagu secara tartil, sesuai dengan kaidah-kaidah tajwid.

c. Seni membaca Al-Qur'an, santri dapat menguasai irama atau lagu qiro'ah dan praktek.

[87] Esti Wahyu Dewanti, Wawancara, Surabaya 11 Mei 2018

[88] Tim yayasan masjid Al-Falah Surabaya, *Profil Lembaga kursus Al-Qur'an Al-Falah Surabaya*,(Surabaya: Yayasan Masjid Al-Falah, 2012), 12

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Tafsir Al-Qur'an, santri memahami kandungan Al-Qur'an
e. Tarjamah Al-Qur'an, santri mampu menerjemahkan perkata ayat Al-Qur'an dan paham dasar-dasar bahasa arab.
f. Shalat dan hukum Islam, santri memahami aturan dan teknis ibadah keseharian.
g. Al-Hadits, santri paham ilmu hadits dan kandungannya.
h. Bahasa arab, santri mampu berbicara bahasa arab dengan baik
i. Dakwah, santri mampu dan berani berpidato
j. Hafalan Al-Qur'an, santri hafal juz 30 dengan benar.
k. Aqidah akhlaq, satri beraqidah kuat dan berakhlaq mulia.
l. Axel (percepatan khatam Al-Qur'an), santri mampu menghatamkan Al-Qur'an dalam waktu 6 bulan.
m. Tahsin Al-Qur'an, santri mampu membaca Al-Qur'an dengan benar dan baik.

6. Keadaan Peserta kursus di Lembaga Kursus Al-Quran Al-Falah Surabaya

Sejak awal dibukannya kursus Al-Qur'an hanya menerima peserta dewasa seusia SMA Sampai dengan usaia lanjut, namun mayorita mereka adalah para ibu-ibu dan bapak-bapak yang banyak waktunya terbuang di rumah. Alasan secara umum mereka mengikuti kursus Al-Qur'an di Al-Falah ialah mereka menyadari bahwa membaca Al-Qur'an suatu kebutuhan, diantara mereka belajar mengaji di Al-Falah jauh dari tetangga dan mereka bisa dikatakan malu jika mengaji di tempat tinggal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mereka, diantara mereka ada yang sekedar mencari hiburan dan teman, diantara mereka ada yang karena tidak ada kegiatan di rumah bahkan ada yang sambil menyelam minum air atau bisa dikatakn menemukan pendamping hidup di Al-Falah Surabaya yang menjadi mereka terkejut adalah yang semula mencibir bahwa Al-Falah itu cenderung Muhammadiyyah, akan tetapi setelah mereka mengaji di Al-Falah opini yang mereka terima selama ini salah 100%, justru mereka banyak mengetahui hal-hal yang selama ini belum diketahui mereka dapatkan di Al-Falah, sehingga ada yang memiliki prinsip sampai mati saya akan mengaji di Al-Falah. Pada Tahun 1428H/2007M, lembaga kursus Al-Falah diamanahi untuk mengelola TPQ (taman pendidikan Al-Qur'an untuk anak-anak, dan mulai saatitu samapai sekarang kursus juga menerima dan membina anak-anak usia 4 tahun samapai usia SMP untuk juga dibina bacaan Al-Qur'annya, Aqidah dan akhlaq-nya, serta mampu mandiri dalam ibadahnya.[89]

Dalam perkembangan kursus Al-Qur'an diikuti oleh peserta kursus yang tiap periode berubah-ubah, dari periode ke periode tidak pernah sama, pada periode 110 atau 2017m peserta kursus berjumlah 3781 yang masing-amasing dibedakan yaitu laki-laki 1041 dan peremuan 2740.[90]

[89] Ustadz Zamroni, Wawancara, Surabaya 04 Mei 2018.
[90] Buku Panduan santri kursus periode 110

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas atau kesesuaian adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Hasil uji validitas dapat diketahui dengan adanya ketentuan sebagai berikut:[91]

a. Nilai r hitung > nilai r tabel maka dinyatakan valid.

b. Nilai r hitung < nilai r tabel maka dinyatakan tidak valid.

c. Nilai r tabel dengan nilai df+n-2, df= 143-2 =141, pada signifikasi 5% maka diketahui r tabel adalah 0,1.64. Sehingga apabila r hitung > 0,1.64 maka dinyatakan valid.

Berikut dapat disajikan hasil uji validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3

Hasil Uji Validitas

Program kursus Al-Qur'an Masjid Al-Falah Surabaya

Butir pernyataan	r_{hitung}	r_{table}	Keterangan
X1	0,724	0,164	Valid
X2	0,797	0,164	Valid
X3	0,336	0,164	Valid

[91] Azwar, *Reliabilitas dan Validitas* (Yogyakarta: Pelajar Offset,2006), 13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

X4	0,607	0,164	Valid
X5	0,427	0,164	Valid
X6	0,427	0,164	Valid
X7	0,625	0,164	Valid
X8	0,398	0,164	Valid
X9	0,667	0,164	Valid
X10	0,800	0,164	Valid
X11	0,675	0,164	Valid
X12	0,710	0,164	Valid
X 13	0,476	0,164	Valid
X 14	0,688	0,164	Valid
X 15	0,535	0,164	Valid
X 16	0,493	0,164	Valid
X 17	0,624	0,164	Valid

Dari tabel tersebut diketahui bahwa seluruh pernyataan berjumlah 17 butir pernyataan memiliki nilai r_{hitung} > nilai r_{tabel} maka dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.4

Hasil uji Validitas

Kepuasan peserta kursus masjid Al-Falah Surabaya

Butir pernyataan	**r_{hitung}**	**r_{table}**	**Keterangan**
Y.1	0,554	0,164	Valid
Y.2	0,444	0,164	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Y.3	0,447	0,164	Valid
Y.4	0,572	0,164	Valid
Y.5	0,520	0,164	Valid
Y.6	0,327	0,164	Valid
Y.7	0,476	0,164	Valid
Y.8	0,359	0,164	Valid
Y.9	0,392	0,164	Valid
Y.10	0,481	0,164	Valid
Y.11	0,496	0,164	Valid
Y.12	0,538	0,164	Valid
Y.13	0,512	0,164	Valid
Y.14	0,450	0,164	Valid
Y.15	0,581	0,164	Valid
Y.16	0,596	0,164	Valid
Y.17	0,301	0,164	Valid
Y.18	0,436	0,164	Valid
Y.19	0,476	0,164	Valid
Y.20	0,647	0,164	Valid

Dari tabel tersebut diketahui bahwa seluruh pernyataan berjumlah 20 butir pernyataan memiliki nilai r_{hitung} > nilai r_{tabel} maka dinyatakan valid dapat digunakan dalam penelitian ini.

2. Hasil Uji Reliabilitas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Nilai *cronbach alpha* > 0,6 menunjukkan bahwa kuesioner untuk mengukur suatu variabel tersebut adalah reliabel. Sebaliknya, nilai *cronbach alpha* < 0,6 menunjukkan bahwa kuesioner untuk mengukur variabel tidak reliabel.[92] Berikut disajikan nilai *cronbach alpha* untuk kedua variabel penelitian.

Tabel 4.5

Hasil uji Reliabilitas

Variabel	**Nilai *Cronbach Alpha***	**Keterangan**
Program kursus Al-Qur'an	0,886	Reliabel
Kepuasan Peserta Kursus	0,724	Reliabel

Dari tabel tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur kedua variabel penelitian adalah raliabel dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

C. Penyajian dan Analisis Data

1. Penyajian Data

Pada penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas (Program Kursus Al-Qur'an) dan variabel terikat (Kepuasan Peserta Kursus) dengan pembahasan lebih lanjut sebagai berikut:

a. Penyajian Data Program Kursus Al-Qur'an di Masjid Al-Falah Surabaya dengan kuisioner

[92] Azwar, *Reabilitas dan Validitas*,(Yogyakarta: Pelajar Offset,2006), 14

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Upaya untuk menggali data tentang program kursus Al-Qur'an di masjid Al-Falah Surabaya, dilakukan dengan mengedarkan angket kepada sampel (responden) yang berjumlah 143 peserta kursus di masjid Al-Falah Surabaya periode 110. Dalam lembaran angket tersebut, untuk variabel program kursus Al-Qur'an terdapat 17 item pernyataan dan setiap pernyataan disediakan 5 alternatif jawaban dengan ketentuan sebagai berikut:

Kategori pernyataan positif (*favorable*), penyebaran nilai untuk masing-masing jawaban pada item ialah sebagai berikut:

Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) memiliki nilai 5

Untuk jawaban Setuju (S) memiliki nilai 4

Untuk jawaban Ragu-ragu (R) memiliki nilai 3

Untuk jawaban Tidak Setuju (TS) memiliki nilai 2

Untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki nilai 1

Sedangkan untuk kategori pernyataan negatif (*unfavorable)* penyebaran nilai untuk masing-masing jawaban pada tiap item ialah sebagai berikut :

Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki nilai 5

Jawaban Tidak Setuju (TS) memiliki nilai 4

Jawaban Ragu-ragu (R) memiliki nilai 3

Jawaban Setuju (S) memiliki nilai 2

Jawaban Sangat Setuju (SS) memiliki nilai 1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Setelah peneliti melakukan pengambilan data melalui penyebaran angket ke objek penelitian di lapangan, selanjutnya diperboleh hasil data angket untuk variabel dependen yaitu program kursus Al-Qur'an di masjid Al-Falah Surabaya. Data yang peneliti sajikan dalam bagian ini adalah data program kursus Al-Qur'an yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Sebelum data dianalisis maka terlebih dahulu peneliti sajikan daftar hasil sementara kuesioner dengan diperinci persoal sebagai mana berikut:

Tabel 4.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	4.2	4.2	4.2
	3	29	20.3	20.3	24.5
	4	63	44.1	44.1	68.5
	5	45	31.5	31.5	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no.1 Metode yang diberikan secara lisan dan tertulis, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab S adalah 45 responden yang menjawab R 63 responden, yang menjawab TS 29 responden dan STS 2[93]

Tabel 4.7

[93] Hasil analisis statistik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	2.8	2.8	2.8
	2	24	16.8	16.8	19.6
	3	26	18.2	18.2	37.8
	4	47	32.9	32.9	70.6
	5	42	29.4	29.4	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 2, saya mengikuti kursus dengan rutin dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 42 responden yang menjawab S 47 responden, yang menjawab R 26 responden, TS 24 responden dan STS 4 responden.

Tabel 4.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.4	1.4	1.4
	2	9	6.3	6.3	7.7
	3	28	19.6	19.6	27.3
	4	71	49.7	49.7	76.9
	5	33	23.1	23.1	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 3, saya banyak bergurau dengan teman-teman ketika belajar kelompok dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 33 responden yang menjawab S 971 responden, yang menjawab R 28 responden, TS 9 responden dan STS 2 responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	2.1	2.1	2.1
	2	12	8.4	8.4	10.5
	3	56	39.2	39.2	49.7
	4	49	34.3	34.3	83.9
	5	23	16.1	16.1	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 4, lembaga kursus yang memberikan program-program berbeda dengan lembaga kursus yang lainnya, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 23 responden yang menjawab S 49 responden, yang menjawab R 56 responden, TS 12 responden dan STS 3 responden.

Tabel 4.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.7	.7	.7
	2	12	8.4	8.4	9.1
	3	58	40.6	40.6	49.7
	4	53	37.1	37.1	86.7
	5	19	13.3	13.3	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 5, tata tertib belajar mengajar kurang dilaksanakan oleh siswa, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 19 responden yang menjawab S 53 responden, yang menjawab R 58 responden, TS 12 responden dan STS 1 responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	2.1	2.1	2.1
	2	4	2.8	2.8	4.9
	3	33	23.1	23.1	28.0
	4	85	59.4	59.4	87.4
	5	18	12.6	12.6	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 6, saya mengerjakan pelajaran dengan berkelompok, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 18 responden yang menjawab S 85 responden, yang menjawab R 33 responden, TS 4 responden dan STS 3 responden.

Tabel 4.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.7	.7	.7
	2	2	1.4	1.4	2.1
	3	30	21.0	21.0	23.1
	4	75	52.4	52.4	75.5
	5	35	24.5	24.5	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 7, saya mentaati peraturan lembaga kursus, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 35 responden yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjawab S 75 responden, yang menjawab R 26 responden, TS 2 responden dan STS 1 responden.

Tabel 4.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	4.2	4.2	4.2
	2	15	10.5	10.5	14.7
	3	44	30.8	30.8	45.5
	4	67	46.9	46.9	92.3
	5	11	7.7	7.7	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 8, saya cenderung pasif saat belajar kelompok, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 11 responden yang menjawab S 67 responden, yang menjawab R 44 responden, TS 15 responden dan STS 6 responden.

Tabel 4.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	3.5	3.5	3.5
	2	55	38.5	38.5	42.0
	3	55	38.5	38.5	80.4
	4	24	16.8	16.8	97.2
	5	4	2.8	2.8	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada pernyataan tabel dengan soal no 9, saya tidak malu bertanya kepada guru, apabila saya mengalami kesulitan dalam mencari materi, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 4 responden yang menjawab S 24 responden, yang menjawab R 55 responden, TS 55 responden dan STS 5 responden.

Tabel 4.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	2.8	2.8	2.8
	3	35	24.5	24.5	27.3
	4	67	46.9	46.9	74.1
	5	37	25.9	25.9	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 10, saya mendengarkan guru dengan baik ketika guru menjelaskan materi, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 37 responden yang menjawab S 67 responden, yang menjawab R 67 responden, TS 35 responden dan STS 4 responden.

Tabel 4.16

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.4	1.4	1.4
	2	1	.7	.7	2.1
	3	34	23.8	23.8	25.9
	4	54	37.8	37.8	63.6
	5	52	36.4	36.4	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 11, saya melanggar peraturan lembaga kursus setiap hari, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 52 responden yang menjawab S 54 responden, yang menjawab R 234 responden, TS 1 responden dan STS 2 responden.

Tabel 4.17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.7	.7	.7
	2	9	6.3	6.3	7.0
	3	36	25.2	25.2	32.2
	4	48	33.6	33.6	65.7
	5	49	34.3	34.3	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 12, saya mengajak teman-teman untuk berdiskusi ketika menemukan kesulitan disaat belajar, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 449 responden yang menjawab S 48 responden, yang menjawab R 36 responden, TS 9 responden dan STS 1 responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	13	9.1	9.1	9.1
	3	48	33.6	33.6	42.7
	4	60	42.0	42.0	84.6
	5	22	15.4	15.4	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 13, lembaga memberikan discon atau paket bimbingan belajar secara terus menerus, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 22 responden yang menjawab S 60 responden, yang menjawab R 48 responden, TS 13 responden dan STS 0 responden.

Tabel 4.19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.4	1.4	1.4
	2	27	18.9	18.9	20.3
	3	66	46.2	46.2	66.4
	4	35	24.5	24.5	90.9
	5	13	9.1	9.1	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 14, lembaga memberikan kesempatan paket belajar gratis kepada siswa yang berprestasi, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 13 responden yang menjawab S 35

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden, yang menjawab R 66 responden, TS 27 responden dan STS 2 responden.

Tabel 4.20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.7	.7	.7
	2	23	16.1	16.1	16.8
	3	53	37.1	37.1	53.8
	4	42	29.4	29.4	83.2
	5	24	16.8	16.8	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 15, lembaga memiliki staf pengajar yang ramah, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah2 4 responden yang menjawab S 42 responden, yang menjawab R 53 responden, TS 23 responden dan STS 1 responden.

Tabel 4.21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.4	1.4	1.4
	3	7	4.9	4.9	6.3
	4	84	58.7	58.7	65.0
	5	50	35.0	35.0	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 16, pelayanan yang diberikan oleh lembaga sangat memuaskan, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 50

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden yang menjawab S 84 responden, yang menjawab R 7 responden, TS 2 responden dan STS 0 responden.

Tabel 4.22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	3	8	5.6	5.6	6.3
	4	90	62.9	62.9	69.2
	5	44	30.8	30.8	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 17 , guru memiliki kecakapan komunikasi yang baik, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 44 responden yang menjawab S 90 responden, yang menjawab R 8 responden, TS 1 responden dan STS 0 responden.

Berdasarkan hasil angket di atas, maka akan dibuat tabel daftar prosentase, masing-masing jawaban dari jawaban mentah responden yang telah diolah dengan SPSS.

Tabel 4.22

Prosentase Per-Item Jawaban Responden Variabel Program Kursus Al-Qur'an

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No	1		2		3		4		5	
	F	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**
1	2	1%	29	20%	63	44%	45	31%	0	0%
2	4	3%	24	17%	26	18%	47	33%	42	29%
3	2	1%	9	6%	28	20%	71	50%	33	23%
4	3	2%	12	8%	56	39%	49	34%	23	16%
5	1	1%	12	8%	58	41%	53	37%	19	13%
6	3	2%	4	3%	33	23%	85	59%	18	13%
7	1	1%	2	1%	30	21%	75	52%	35	24%
8	6	4%	15	10%	44	31%	67	47%	11	8%
9	5	3%	55	38%	55	38%	24	17%	4	3%
10	0	0%	4	3%	35	24%	67	47%	37	26%
11	2	1%	1	1%	34	24%	54	38%	52	36%
12	1	1%	9	6%	36	25%	48	34%	49	34%
13	0	0%	13	9%	48	34%	60	42%	22	15%
14	2	1%	27	19%	66	46%	35	24%	13	9%
15	1	1%	23	16%	53	37%	42	29%	24	17%
16	0	0%	2	1%	7	5%	84	59%	50	35%
17	0	0%	1	1%	8	6%	90	63%	44	31%

b. Penyajian Data kepuasan peserta kursus di masjid Al-Falah Surabaya dengan Kuisioner

Upaya untuk menggali data tentang kepuasan peserta kursus di masjid Al-Falah Surabaya, dilakukan dengan mengedarkan angket kepada sampel (responden) yang berjumlah 143 peserta kursus di masjid Al-Falah Surabaya periode 110. Dalam lembaran angket tersebut, untuk variabel kepuasan peserta kursus terdapat 20 pernyataan dan setiap pernyatan disediakan 5 alternatif jawaban dengan ketentuan sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kategori pernyataan positif (*favorabel*), penyebaran nilai untuk masing-masing jawaban pada tiap item ialah sebagai berikut :

Untuk jawaban Sangat Puas (SP) memiliki nilai 5

Untuk jawaban Puas (P) memiliki nilai 4

Untuk jawaban Ragu-ragu (RG) memiliki nilai 3

Untuk jawaban Tidak Puas (TP) memiliki nilai 2

Dan jawaban Sangat Tidak Puas (STP) memiliki nilai 1

Sedangkan untuk kategori pernyataan Negatif (*unfavoreble)*, penyebaran nilai untuk masing-masing jawaban pada setiap ialah sebagai berikut :

Jawaban Sangat Tidak Puas (STP) memiliki nilai 5

Jawaban Tidak Puas (TP) memiliki nilai 4

Jawaban Ragu-ragu (RG) memiliki nilai 3

Jawaban Puas (P) memiliki nilai 2

Jawaban sangat Puas (SP) memiliki nilai 1

Setelah peneliti melakukan pengambilan data melalui penyebaran angket ke objek penelitian di lapangan, selanjutnya diperboleh hasil data angket untuk variabel independen yaitu kepuasan peserta kursus di masjid Al-Falah Surabaya sebagai berikut :

Tabel 4.23

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	9.1	9.1	9.1
	4	80	55.9	55.9	65.0
	5	50	35.0	35.0	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 1 , saya merasa puas dengan program kursus yang saya ikuti d Al-Falah Surabaya, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 50 responden yang menjawab S 80 responden, yang menjawab R 13 responden, TS 0 responden dan STS 0 responden.

Tabel 4.24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	3	10	7.0	7.0	7.7
	4	94	65.7	65.7	73.4
	5	38	26.6	26.6	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 2 , saya merasa puas dengan pelayanan tepat waktu, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 38 responden yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjawab S 94 responden, yang menjawab R 10 responden, TS 1 responden dan STS 0 responden.

Tabel 4.25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.4	1.4	1.4
	2	2	1.4	1.4	2.8
	3	16	11.2	11.2	14.0
	4	76	53.1	53.1	67.1
	5	47	32.9	32.9	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 3 saya merasa puas dengan keramahan dan kepedulian pengurus di lembaga Al-Falah Surabaya, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 47 responden yang menjawab S 76 responden, yang menjawab R 16 responden, TS 2 responden dan STS 1 responden.

Tabel 4.26

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	3.5	3.5	3.5
	4	99	69.2	69.2	72.7
	5	39	27.3	27.3	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada pernyataan tabel dengan soal no 4 saya merasa puas dengan kemudahan mencari informasi tentang lembaga kursus Al-Falah, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 39 responden yang menjawab S 99 responden, yang menjawab R 5 responden, TS 0 responden dan STS 0 responden.

Tabel 4.27

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.7	.7	.7
	2	1	.7	.7	1.4
	3	9	6.3	6.3	7.7
	4	95	66.4	66.4	74.1
	5	37	25.9	25.9	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 5 , saya merasa puas dengan harga kursus yang sesuai dengan kemampuan saya, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 37 responden yang menjawab S 95 responden, yang menjawab R 9 responden, TS 1 responden dan STS 1 responden.

Tabel 4.28

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	2.8	2.8	2.8
	2	38	26.6	26.6	29.4
	3	33	23.1	23.1	52.4
	4	55	38.5	38.5	90.9
	5	13	9.1	9.1	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 6 , saya merasa kurang puas dengan fasilitas parkir yang kurang memadai, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 13 responden yang menjawab S 55 responden, yang menjawab R 33 responden, TS 38 responden dan STS 4 responden.

Tabel 4.29

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	4.2	4.2	4.2
	2	38	26.6	26.6	30.8
	3	30	21.0	21.0	51.7
	4	57	39.9	39.9	91.6
	5	12	8.4	8.4	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 7 saya kurang yakin dengan program yang saya ikuti, karena tidak sesuai dengan kemampuan saya, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 12 responden yang menjawab S 57 responden, yang menjawab R 30 responden, TS 38 responden dan STS 6 responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.30

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.4	1.4	1.4
	2	6	4.2	4.2	5.6
	3	14	9.8	9.8	15.4
	4	73	51.0	51.0	66.4
	5	48	33.6	33.6	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 8 , saya merasa puas dengan tempat lembaga yang mudah dijangkau atau strategis, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 48 responden yang menjawab S 73 responden, yang menjawab R 14 responden, TS 6 responden dan STS 2 responden.

Tabel 4.31

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	11	7.7	7.7	7.7
	2	44	30.8	30.8	38.5
	3	22	15.4	15.4	53.8
	4	52	36.4	36.4	90.2
	5	14	9.8	9.8	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 9 , saya merasa kurang puas dengan penyampaian materi ustad/zah, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS 14 adalah responden yang menjawab S 52 responden, yang menjawab R 22 responden, TS 44 responden dan STS 11 responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.32

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.4	1.4	1.4
	2	6	4.2	4.2	5.6
	3	17	11.9	11.9	17.5
	4	89	62.2	62.2	79.7
	5	29	20.3	20.3	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 10 saya merasa puas dengan metode-metode yang berbeda setiap pembelajaran, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 29 responden yang menjawab S 89 responden, yang menjawab R 17 responden, TS 6 responden dan STS 2 responden.

Tabel 4.33

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.1	2.1	2.1
	3	17	11.9	11.9	14.0
	4	78	54.5	54.5	68.5
	5	45	31.5	31.5	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 11 , saya merasa puas dengan kondisi lingkungan disekitar lembaga yang tenang, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 45 responden yang menjawab S 78 responden, yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjawab R 17 responden, TS 3 responden dan STS 0 responden.

Tabel 4.34

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.4	1.4	1.4
	2	2	1.4	1.4	2.8
	3	11	7.7	7.7	10.5
	4	83	58.0	58.0	68.5
	5	45	31.5	31.5	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 12, saya merasa puas dengan keramahan dan kepedulian tenaga pendidik, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 45 responden yang menjawab S 83 responden, yang menjawab R 11 responden, TS 2 responden dan STS 2 responden.

Tabel 4.35

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.4	1.4	1.4
	2	9	6.3	6.3	7.7
	3	9	6.3	6.3	14.0
	4	87	60.8	60.8	74.8
	5	36	25.2	25.2	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada pernyataan tabel dengan soal no 13 , saya merasa puas dengan penyediaan fasilitas yang disediakan, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 36 responden yang menjawab S 87 responden, yang menjawab R 9 responden, TS 9 responden dan STS 2 responden.

Tabel 4.36

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.7	.7	.7
	2	41	28.7	28.7	29.4
	3	35	24.5	24.5	53.8
	4	53	37.1	37.1	90.9
	5	13	9.1	9.1	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 14, saya merasa kurang puas dengan buku panduan yang disediakan oleh lembaga, karena kurang lengkap, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 13 responden yang menjawab S 53 responden, yang menjawab R 35 responden, TS 41 responden dan STS 1 responden.

Tabel 4.37

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.4	1.4	1.4
	3	18	12.6	12.6	14.0
	4	89	62.2	62.2	76.2
	5	34	23.8	23.8	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 15, saya merasa puas dengan harga buku panduan yang lebih murah, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 34 responden yang menjawab S 89 responden, yang menjawab R 18 responden, TS 2 responden dan STS 0 responden.

Tabel 4.38

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.4	1.4	1.4
	3	16	11.2	11.2	12.6
	4	102	71.3	71.3	83.9
	5	23	16.1	16.1	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 16, saya merasa puas dengan kegiatan-kegiatan tambahan yang diadakan oleh lembaga kursus, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 23 responden yang menjawab S 102 responden, yang menjawab R 16 responden, TS 2 responden dan STS 0 responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.39

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.4	1.4	1.4
	2	10	7.0	7.0	8.4
	3	16	11.2	11.2	19.6
	4	98	68.5	68.5	88.1
	5	17	11.9	11.9	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 17, saya merasa puas dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh lembaga, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 17 responden yang menjawab S 98 responden, yang menjawab R 16 responden, TS 10 responden dan STS 2 responden.

Tabel 4.40

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	3.5	3.5	3.5
	2	33	23.1	23.1	26.6
	3	30	21.0	21.0	47.6
	4	59	41.3	41.3	88.8
	5	16	11.2	11.2	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 18 , saya merasa terbebani dengan harga yang telah ditetapkan oleh lembaga, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 16 responden yang menjawab S 59 responden, yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjawab R 30 responden, TS 33 responden dan STS 5 responden.

Tabel 4.41

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.1	2.1	2.1
	3	24	16.8	16.8	18.9
	4	84	58.7	58.7	77.6
	5	32	22.4	22.4	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 19, saya merasa puas dengan orang disekitar lembaga yang ramah dengan peserta kursus Al-Falah Surabaya, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 32 responden yang menjawab S 84 responden, yang menjawab R 24 responden, TS 3 responden dan STS 0 responden.

Tabel 4.42

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	11.9	11.9	11.9
	4	85	59.4	59.4	71.3
	5	41	28.7	28.7	100.0
	Total	143	100.0	100.0	

Pada pernyataan tabel dengan soal no 20, pengurus lembaga termasuk orang yang profesional, dapat dijelaskan bahwa dari responden 143, yang menjawab SS adalah 41 responden yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjawab S 85 responden, yang menjawab R 17 responden, TS 0 responden dan STS 0 responden.

Berdasarkan hasil angket di atas, maka akan dibuat tabel daftar prosentase, masing-masing jawaban dari jawaban mentah responden yang telah diolah dengan SPSS.

Tabel 4.22

Prosentase Per-Item Jawaban Responden Variabel Kepuasan Peserta Kursus

	1		2		3		4		5	
No	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**	**F**	**%**
1	0	0%	0	0%	13	9%	80	56%	50	35%
2	0	0%	1	1%	10	7%	94	66%	38	27%
3	2	1%	2	1%	16	11%	76	53%	47	33%
4	0	0%	0	0%	5	3%	99	69%	39	27%
5	1	1%	1	1%	9	6%	95	66%	37	26%
6	4	3%	38	27%	33	23%	55	38%	13	9%
7	6	4%	38	27%	30	21%	57	40%	12	8%
8	2	1%	6	4%	14	10%	73	51%	48	34%
9	11	8%	44	31%	22	15%	52	36%	14	10%
10	2	1%	6	4%	17	12%	89	62%	29	20%
11	0	0%	3	2%	17	12%	78	55%	45	31%
12	2	1%	2	1%	11	8%	83	58%	45	31%
13	2	1%	9	6%	9	6%	87	61%	36	25%
14	1	1%	41	29%	35	24%	53	37%	13	9%
15	0	0%	2	1%	18	13%	89	62%	34	24%
16	0	0%	2	1%	16	11%	102	71%	23	16%
17	2	1%	10	7%	16	11%	98	69%	17	12%
18	5	3%	33	23%	30	21%	59	41%	16	11%
19	0	0%	3	2%	24	17%	84	59%	32	22%
20	0	0%	0	0%	17	12%	85	59%	41	29%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Analisis Data

Pada bab ini akan dibahas mengenai data-data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan, yang berupa data-data empiris dari hasil jawaban angket yang telah disebar. Nantinya data-data tersebut digunakan untuk menjawab rumusan yang ada pada BAB I.

Dengan begitu, akan ada tiga pokok permasalahan yang akan dianalisis, yaitu analisis data tentang program kursus Al-Qur'an di masjid Al-Falah Surabaya, analisis data tentang kepuasan peserta kursus di masjid Al-Falah Surabaya dan analisis data tentang hubungan program kursus dengan kepuasan peserta kursus di masjid Al-Falah Surabaya. Dengan kerangka pembahasan sebagai berikut :

a. Analisis Program kursus Al-Qur'an di masjid Al-Falah Surabaya

Skor skala penerapan terdiri dari 17 peryataan dengan 5 pilihan jawaban dari 1 sampai dengan 5 (sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, sangat setuju). Adapun penilaiannya yaitu skor terendah 1x 25= 25 dan skor tertinggi 5x 25= 125, sedangkan untuk memperoleh rentang nilainnya adalah dengan cara skor tertinggi dikurangi skor terendah. Lalu dibagi 5 kategori, kemudian hasilnya dijumlahkan dengan angka rentang nilai hingga berikutnya.

Berikut penulis paparkan skor penilaian program kursus Al-Qur'an beserta hasil deskriptif statistic berdasarkan perhitungan *statictical package for social science* (SPSS) *for windows* versi 16.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.43

Skor penilaian program kursus Al-Qur'an

No	Kategori	Skor
1.	Sangat rendah	1,00
2.	Rendah	2,00
3.	Tinggi	3,00
4.	Sangat tinggi	4,00

Tabel 4.44

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std.Deviation
Program kursus Al-Qur'an	143	2,00	5,00	4.0280	.83027
Valid N (listwise)	143				

Berdasarkan hasil angket yang telah penulis sebarkan, diketahui jumlah item pernyataan sebanyak 17 dengan nilai rata-rata (mean) 4,0280 dan standart deviasi sebesar 83027. Menunjuk pada kategori skor penilaian program kursus Al-Qur'an maka, dapat disimpulkan bahwa program kursus Al-Qur'an tergolong baik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Analisis Kepuasan Peserta Kursus masjid Al-Falah Surabaya

Skor skala penerapan terdiri dari 20 peryataan dengan 5 pilihan jawaban dari 1 sampai dengan 5 (sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, sangat setuju). Adapun penilaiannya yaitu skor terendah 1x 25= 25 dan skor tertinggi 5x 25= 125, sedangkan untuk memperoleh rentang nilainnya adalah dengan cara skor tertinggi dikurangi skor terendah. Lalu dibagi 5 kategori, kemudian hasilnya dijumlahkan dengan angka rentang nilai hingga berikutnya.

Berikut penulis paparkan skor penilaian kepuasan peserta kursus menurut Suharsimi Arikunto beserta hasil *deskriptif statistic* berdasarkan perhitungan *statictical package for social science* (SPSS) *for windows* versi 16.[94]

Tabel 4.45

Skor Penilaian Kepuasan peserta kursus

No	Kategori	Skor
1.	Sangat rendah	1,00
2.	Rendah	2,00
3.	Tinggi	3,00
4.	Sangat tinggi	4,00

[94] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta,2002), 134

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4.46

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std.Deviation
Kepuasan Peserta Kursus	143	3,00	5,00	4.2587	.61339
Valid N (listwise)	143				

Berdasarkan hasil angket yang telah penulis sebarkan, diketahui jumlah item 20 pernyataan dengan nilai rata-rata (mean) 4.2487 dan standart devisa sebesar 0,61339. Merujuk pada kategori skor penilaian penggunaan sumber belajar maka, dapat disimpulkan bahwa kepuasan peserta kursus tergolong baik.

3. Analisis Hubungan Program kursus Al-Qur'an dengan kepuasan peserta kursus

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi *product moment* untuk mengetahui hubungan program kursus Al-Qur'an dengan kepuasan peserta kursus. Analisis korelasi *product moment*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menunjukkan seberapa besar hubungan program kursus dengan kepuasan peserta kursus.

Nilai korelasi (r) berkisar antara -1 samapi 1, jika nilai semakin mendekati 1 atau -1 berarti hubungan anatar dua variabel semakin kuat. Sebaliknya jika mendekati 0 berarti hubungan anatar dua variabel semakin lemah.

Menurut Sugiono pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagaiberikut:[95]

Tabel 4.47

Kreteria Penilaian Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Tabel 4.48

[95] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*,(Bandung: ALFABETA,2011), 120

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perhitungan koefisien korelasi *product moment*

No.	X	Y	X^2	Y^2	XY
1	67	69	4489	4761	4623
2	68	70	4624	4900	4760
3	72	81	5184	6561	5832
4	68	83	4624	6889	5644
5	65	76	4225	5776	4940
6	66	72	4356	5184	4752
7	75	76	5625	5776	5700
8	68	63	4624	3969	4284
9	74	83	5476	6889	6142
10	75	71	5625	5041	5325
11	77	86	5929	7396	6622
12	65	76	4225	5776	4940
13	77	78	5929	6084	6006
14	74	80	5476	6400	5920
15	81	100	6561	10000	8100
16	69	74	4761	5476	5106
17	77	77	5929	5929	5929
18	63	66	3969	4356	4158
19	58	66	3364	4356	3828
20	75	99	5625	9801	7425
21	57	74	3249	5476	4218
22	67	76	4489	5776	5092
23	68	80	4624	6400	5440
24	76	89	5776	7921	6764

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

25	64	74	4096	5476	4736
26	70	83	4900	6889	5810
27	59	73	3481	5329	4307
28	59	72	3481	5184	4248
29	73	79	5329	6241	5767
30	64	73	4096	5329	4672
31	77	73	5929	5329	5621
32	67	91	4489	8281	6097
33	65	78	4225	6084	5070
34	71	70	5041	4900	4970
35	73	81	5329	6561	5913
36	68	73	4624	5329	4964
37	64	64	4096	4096	4096
38	73	83	5329	6889	6059
39	49	65	2401	4225	3185
40	69	73	4761	5329	5037
41	66	79	4356	6241	5214
42	79	82	6241	6724	6478
43	76	75	5776	5625	5700
44	71	91	5041	8281	6461
45	58	75	3364	5625	4350
46	66	71	4356	5041	4686
47	69	85	4761	7225	5865
48	70	67	4900	4489	4690
49	69	73	4761	5329	5037
50	61	66	3721	4356	4026

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

51	72	72	5184	5184	5184
52	74	82	5476	6724	6068
53	70	79	4900	6241	5530
54	67	83	4489	6889	5561
55	69	82	4761	6724	5658
56	72	75	5184	5625	5400
57	78	84	6084	7056	6552
58	74	73	5476	5329	5402
59	69	73	4761	5329	5037
60	69	72	4761	5184	4968
61	68	80	4624	6400	5440
62	63	69	3969	4761	4347
63	64	78	4096	6084	4992
64	66	78	4356	6084	5148
65	77	93	5929	8649	7161
66	66	76	4356	5776	5016
67	61	86	3721	7396	5246
68	59	76	3481	5776	4484
69	66	71	4356	5041	4686
70	62	71	3844	5041	4402
71	62	84	3844	7056	5208
72	61	68	3721	4624	4148
73	74	83	5476	6889	6142
74	67	77	4489	5929	5159
75	67	71	4489	5041	4757
76	71	80	5041	6400	5680

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

77	70	84	4900	7056	5880
78	65	64	4225	4096	4160
79	71	75	5041	5625	5325
80	64	78	4096	6084	4992
81	64	70	4096	4900	4480
82	73	87	5329	7569	6351
83	74	74	5476	5476	5476
84	72	87	5184	7569	6264
85	67	81	4489	6561	5427
86	62	74	3844	5476	4588
87	72	73	5184	5329	5256
88	66	73	4356	5329	4818
89	72	78	5184	6084	5616
90	65	76	4225	5776	4940
91	69	77	4761	5929	5313
92	75	71	5625	5041	5325
93	66	74	4356	5476	4884
94	58	60	3364	3600	3480
95	71	76	5041	5776	5396
96	56	76	3136	5776	4256
97	54	83	2916	6889	4482
98	55	83	3025	6889	4565
99	52	81	2704	6561	4212
100	53	78	2809	6084	4134
101	57	75	3249	5625	4275
102	56	79	3136	6241	4424

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

103	55	79	3025	6241	4345
104	54	80	2916	6400	4320
105	50	77	2500	5929	3850
106	52	86	2704	7396	4472
107	54	78	2916	6084	4212
108	59	77	3481	5929	4543
109	51	80	2601	6400	4080
110	55	80	3025	6400	4400
111	54	80	2916	6400	4320
112	53	79	2809	6241	4187
113	52	77	2704	5929	4004
114	54	75	2916	5625	4050
115	51	80	2601	6400	4080
116	54	70	2916	4900	3780
117	60	78	3600	6084	4680
118	52	79	2704	6241	4108
119	54	96	2916	9216	5184
120	55	100	3025	10000	5500
121	60	76	3600	5776	4560
122	61	97	3721	9409	5917
123	62	68	3844	4624	4216
124	52	74	2704	5476	3848
125	53	81	2809	6561	4293
126	56	86	3136	7396	4816
127	52	81	2704	6561	4212
128	52	82	2704	6724	4264

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

129	61	80	3721	6400	4880
130	53	72	2809	5184	3816
131	55	80	3025	6400	4400
132	57	87	3249	7569	4959
133	58	86	3364	7396	4988
134	61	85	3721	7225	5185
135	52	75	2704	5625	3900
136	52	67	2704	4489	3484
137	50	66	2500	4356	3300
138	53	88	2809	7744	4664
139	51	71	2601	5041	3621
140	55	76	3025	5776	4180
141	57	75	3249	5625	4275
142	54	80	2916	6400	4320
143	54	84	2916	7056	4536
JUMLAH		**;**	**'1**	**'7**	**;3**

Setelah data direkapitulasi sebagaimana tabel di atas, selanjutnya dilakukan pemasukan data kedalam rumus *product moment* sebagai berikut:

Rumus *product moment:*

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan:

r: Koefisien korelasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

y: Variabel terikat

x: Variabel bebas

N: Jumlah sampel

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N.\sum x^2 - (\sum x^2)][\sum y^2 - (\sum y^2)}}$$

$$= \frac{143\ (709053) - (9119)(11105)}{\sqrt{143(591071) - (9119)^2\ (143(869977) - (11105)^2}}$$

$$\frac{101.394.579 - 101.266.495}{\sqrt{(84.523.153 - 83.156.161)(124.406.711 - 123.321.025}}$$

$$= \frac{128.084}{\sqrt{1.366.992\ x\ 1.085.686}}$$

$$= \frac{128.084}{1218.246{,}31}$$

$$= 0{,}1052$$

Setelah itu, data dari hasil *product moment* kemudian diuji signifikasinya dengan menggunakan Uji *t*, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{\sqrt[r]{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{\sqrt[0{,}1052]{N-2}}{\sqrt{1-0{,}1052^2}}$$

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$$t = \frac{{}^{0,1052}\sqrt{143-2}}{\sqrt{1-0,1052^2}}$$

$$t = \frac{{}^{0,1052}\sqrt{141}}{\sqrt{1-0,01106704}}$$

$$t = \frac{{}^{0,1052}\sqrt{141}}{\sqrt{0,988933}}$$

$$= \frac{2,69054}{0,9944511}$$

$$= 2,705$$

Tabel 4.49

Correlations

		program kursus al quran	kepuasan peserta kursus
program kursus al quran	Pearson Correlation	1	.105
	Sig. (2-tailed)		.211
	N	143	143
kepuasan peserta kursus	Pearson Correlation	.105	1
	Sig. (2-tailed)	.211	
	N	143	143

Dari hasil analisis *product moment* r_{xy}= 0,1052, selanjutnya dilakukan uji signifikasi dengan menggunakan uji t dan hasilnya adalah t_{hitung} = 2,705.

Dari hasil analisis *product moment* r_{xy}= 0,1052, jika dikonsultasikan dengan r_{tabel} pada jumlah sampel 143, taraf

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

signifikasi 5% dengan nilai 0,164 dan pada taraf 1% dengan nilai 0,214. Dengan begitu pada taraf 5% r_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel}. Dengan demikian perhitungan uji signifikasi korelasi melalui uji *t*, dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan ketentuan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka ada hubungan yang signifikakan.

Sedangkan untuk mengetahui seberapa besar korelasi antara program kursus Al-Qur'an dengan kepuasan peserta kursus, peneliti memberikan interprestasi "r" pada tabel *product moment* dan didapat nila i" r" adalah sebesar 0,1052. Selanjutnya apabila nilai tersebut dimasukkan ke dalam nilai interval koefisien "r" *product moment* dengan rentang nilai sebesar 0,80-1,000, hal ini menunjukkan bahwa tingkat hubungan anatar variabel X dan Y termasuk ke dalam kategori sangat kuat/tinggi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah diadakan penelitian dan perhitungan serta analisis data dari hasil penelitian tentang hubungan program kursus dengan kepuasan peserta kursus di masjid Al-Falah Surabaya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut, bahwa :

1. Program kursus Al-Qur'an Masjid Al-Falah Surabaya, berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata program kursus Al-Qur'an sebesar 4,028 dari sampel yang berjumlah 143 peserta kursus. Hasil yang didapat bahwa program kursus Al-Qur'an di Masjid Al-Falah Surabaya tergolong sangat baik.
2. Tingkat kepuasan peserta kursus di Masjid Al-Falah Surabaya tergolong baik, hal ini terbukti dari skor rata-rata yang didapatkan 4,258 dari sampel 143 peserta kursus dimana skor ini terdapat pada skala 4 yang mana berarti sangat puas.
3. Berdasarkan hasil dari analisis data menunjukkan bahwa adanya hubungan yang sangat mempengaruhi antara program kursus Al-Qur'an dengan kepuasan peserta kursus masjid Al-Falah Surabaya. Hal tersebut terlihat dari hasil perhitungan "r" *product moment* diperoleh nilai dengan angka 0,1052. Dengan begitu dapat dinyatakan hipotesis alternatif (Ha) yang mengatakan bahwa "ada korelasi yang signifikan antara program kursus dengan kepuasan peserta kursus masjid Al-Falah Surabaya" diterima, dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. menolak hpotesis nihil (Ho) yang berbunyi “tidak ada korelasi yang signifikan antara program kursus Al-Qur’an dengan kepuasan peserta kursus masjid Al-Falah Surabaya”. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada hubunga yang signifikan antara program kursus Al-Qur’an dengan kepuasan peserta kursus masjid Al-Falah Surabaya. Peneliti memberikan interprestasi “r” pada tabel *product moment* dan didapat nilai r adalah sebesar 0,1052. Selanjutnya apabila nilai tersebut dimasukkan ke dalam nilai intervar koefisien”r” *product moment* dengan rentang nilai sebesar 0,80 – 1,000, hal ini menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara variabel X dengan Y termasuk ke dalam kategori sangat kuat/tinggi.

B. Saran

Untuk memberikan dampak positif bagi keseluruhan elemen yang menjadi objek penelitian, maka peneliti memberikan saran-saran kepada semua pengurus dan peserta kursus Al-Qur’an di masjid Al-Falah Surabaya, sebagai berikut :

1. Kepada peserta kursus Al-Qur’an di masjid Al-Falah Surabaya, diharapkan agar lebih meningkatkan lagi dalam mengikuti kegiatan-kegiatan yang dapat menunjang kepuasan dalam mengikuti program-program kursus yang ada di masjid Al-Falah Surabaya.
2. Kepada segenap pengurus lembaga kursus Al-Qur’an di masjid Al-Falah Surabaya, diharapkan agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan-pelayanan yang menyangkut kepentingan peserta kursus, baik dalam memberikan program-program kursus yang lebih unggul maupun

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kegiatan-kegiatan unggulan lain yang dapat meningkatkan kepuasan peserta kursusnya, dan diharapkan lebih maksimal lagi dalam memberikan pengajaran kepada peserta kursus, serta selalu memberikan contoh yang baik bagi seluruh pengurus khususnya bagi peserta kursus.

3. Kepada peneliti selanjutnya, agar tidaklah menjadikan hasil karya ini sebagai pedoman mutlak yang mampu menggambarkan objek yang diteliti. Karenanya masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini, baik dari segi metode pengambilan datanya maupun dari segi teknik pengambilan sampelnya, dan tidak menutup kemungkinan dari faktor eksternal lain yang mampu mempengaruhinya. Maka dari itu diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar lebih menyempurnakan lagi dalam metode pengambilan data dan sampelnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Amir , *Pengantar Ilmu Pendidikan,* Surabaya: Usaha Nasional, 1973.

Anwar Dessy, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Terbaru,* Surabaya: Amelia, 2003.

Anwar Dessy, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Terbaru,* Surabaya: Amelia, 2003.

Arifin Anwar, *Memahami Paradigma Baru Pendidikan Nasional dalam Undang-Undang SISDINAS,* Jakarta:Ditjen Kelembagaan Agama Islam Depag, 2003.

Arikunti Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik,* Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Arikunto Suharsimi, *Penilaian Program Pendidikan,* Yogyakarta: Bina aksara,2000.

Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktiek,* Jakarta: Rineke Cipta, 2006.

Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta,2002)

Azwar, *Reliabilitas dan Validitas* (Yogyakarta: Pelajar Offset,2006)

Benny, *Desain dan Pengembangan Program Pelatihan Berbasis Kompetensis,* Jakarta : Prenada media group,2014.

Brosur Lembaga kursus Al-Quran Masjid Al-Falah Surabaya priode 109

Brosur Lembaga kursus Al-Quran Masjid Al-Falah Surabaya priode 109

Buku Panduan santri kursus periode 110

Bungin Burhan, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif,* Jakarta:Kencana,2001.

Eko, *Evaluasi Program Pembelajaran,* Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2011.

Esti Wahyu Dewanti, Wawancara, Surabaya 11 Mei 2018

Fraser, *Stress dan Kepuasan Kerja,* Jakarta :PT Sapdodadi,1992.

Irawan Handi, *Indonesian Customer Satisfaction,* (Jakarta:PT Elex media komputindo 2003)

Iskandar, Soemardji, *Pengantar Metode Penelitian Kuantitatuf,* Surabaya : Unesa U press,2009.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jurnal, Al-‘adalah, *Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan*,vol 8 o 2 Agustus 2005 77-78.

Jurnal, Shabrena Sheany, *Hubungan Anatara Program Pastry And Bakery Dengan Sikap Kewirausahaan Peserta Didik Di Lembaga Kursus Surabaya* , Surabaya: Unesa, 2018.

Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.

Muchson, *Statistik Deskriptif,* (Jakarta: Guepedia,2016)

Nurlailah, *Manajemen Pemasaran,* Surabaya: Uin Press.

Oktavia Nova, *Sistematika penulisan karya ilmiah (Yogyakarta: CV Budi utama,2012)*

QS Al-Alaq : 1-5.

Skripsi Andri Kusuma Negara,” *Peran Remaja Msjid Al-Falah Surabaya dalam Memajukan Umat Islam di Bidang Kepemudaan di Era 80-an”,* (IAIN Sunan Ampel Surabaya Fakultas Adab, 2009)

Skripsi Andri Yastiawan. “ *Pengaruh Manajemen Marketing Pendidikan Terhadap Minat Belajar Masyarakat Muslim di Lemabaga Kursus Al-Qur’an Masjid Al-Falah Surabaya*”, IAIN Sunan Ampel Surabaya Fakultas Tarbiyah. 2008.

Skripsi Laili Ilmi Nikmah, “ *Peran Majlis Muhtadin Al-Falah dalam membimbing Muallaf di Masjid Al-Falah Surabaya Tahun 2009*”, IAIN Sunan Ampel Surabaya Fakultas Adab, 2013

Skripsi Safira Fariza Nasbir “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Hair Nets*” di Universitas Halu oleo, Kendari :Universitas Halu Oleo,2017.

Subagyo Joko, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek,* Jakarta: Rineka cipta, 2006.

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D,*(Bandung: ALFABETA,2011)

Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta CV,2014.

Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Sugiono, *Metodologi Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2014.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sugiono, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Suharsimi, *Evaluasi Program Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Suharsimi, *Evaluasi Program Pendidikan*, Jakarta: PT bumi aksara, 2010.

Suharsimi, *Evaluasi Program Pendidikan*, Jakarta: PT bumi aksara, 2010.

Sukirno,Sadono,*Teori Pengantar Mikro Ekonomi*, Jakarta:Raja Grafindo, 2005.

Sutrisno, *Menemukan Peluang Baru dari Pelanggan*, Bogor: Yudistira, 2006.

Syah Djalimus, *Kamus Pelajar Kata Serapan Bahasa Indonesi*, Jakarta: PT Rineka Cipta.

Thalib Abdul, *Kemitraan Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Calpulis, 2017.

Thomas, *Manajemen komplain*, (Yogyakarta : Andy offset, 2015)

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta:Balai Pustaka, 2005.

Tim yayasan Masjid Al-Falah Surabaya, *Brosur priode 110*

Tim yayasan Masjid Al-Falah Surabaya, *Buku pedoman santri periode 110*, (Surabaya: Yayasan Masjid Al-falah,2018), 16

Tim yayasan masjid Al-Falah Surabaya, *Profil Lembaga kursus Al-Qur'an Al-Falah Surabaya*,(Surabaya: Yayasan Masjid Al-Falah, 2012)

Tim yayasan Masjid Al-falah Surabaya, *Sejarah Singkat dan Sekilas Perkembangan 1973-2008*, Surabaya:Ymfs, 2008.

Tjipto Fandy, *Service Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andy offset,2016.

Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa*,Yogyakarta: Andi offset,2014.

Tjiptono Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andy offset.2003.

Tjiptono Fandy, *Service Quality dan Satifacttion*, Yogyakarta: Andy offset, 2016.

Undang-Undang no 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas, Bab II pasal 3.

Ustadz Zamroni, Wawancara, Surabaya 04 Mei 2018.

Winarto Paulus, *Fist Step to be an Antrepreneur*, (Jakarta:PT Elex media komputindo,2007)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id