BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pendidikan di Indonesia ini telah menjadi perhatian dari berbagai kalangan, baik kalangan pendidikan maupun masyarakat. Setiap lembaga pendidikan memiliki keunggulan tersendiri sehingga dapat memberikan kepuasan yang terbaik untuk siswa, orang tua maupun masyarakatnya.

Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pendidikan semakin meningkat. Hal ini dikarenakan adanya (1) kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (2) persaingan global yang semakin ketat, dan (3) kesadaran masyarakat (orang tua siswa) akan pendidikan yang berkualitas semakin tinggi. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terjadi pada akhir-akhir ini telah membawa dampak perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, sehingga permasalahan dapat dipecahkan dengan mengupayakan penguasaan serta peningkatan ilmu pengetahuan dan teknologi. Tanpa penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi, seseorang kurang bisa mengantisipasi perubahan-perubahan dalam kehidupan sehari-hari dan tidak mampu mengatasi persoalan-persoalan hidup yang selalu berkembang dengan pesat.

Persaingan global dalam era pasar bebas, menyebabkan adanya kompetisi yang sangat ketat. Untuk dapat berpartisipasi dalam persaingan global tersebut, seseorang dituntut memiliki kemampuan yang

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

lebih/berkualitas, yaitu memiliki kecakapan berkomunikasi, memiliki kemampuan menjalin kerjasama, memiliki keterampilan atau *skill* tertentu, individu yang ulet, disiplin, beretos kerja yang tinggi, pandai menangkap peluang, dan memiliki semangat untuk maju.

Kepuasan menurut Kotler[1] merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Yang mana MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dapat memberikan kepuasan terus menerus bagi pelanggannya, yang mana program pembelajaran yang telah dipercayai yang nantinya mampu merubah Out Put siswa-siswinya, seperti memberikan layanan 24 jam bagi pelanggannya. Begitu pula MA Darul Ulum Sidoarjo juga mempunyai program unggulan bagi lembaganya yakni dengan program standart layanan dan lulusan (bahwa proses pembelajaran harus menghasilkan lulusan yang dapat bersaing memperebutkan kursi pada jenjang lebih tinggi misalnya perguruan tinggi).

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen. Orang tua merupakan pelanggan dari suatu lembaga pendidikan. Menurut konsep Oliver dalam Darsono dan Junaedi[2], kepuasan pelanggan terhadap suatu

---

[1]Philip Kotler, et al. *Marketing Management: An Asian Perspective, Fifth Edition* (Jurong: Pearson Education South Asia. 2009), hal. 136

[2] Darsono dan Junaedi. *An Examination of Perceived Quality, Satisfaction, and Loyality Relationship, Applicability of Comparative and Noncomparatibe Evaluation*. (2006)

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

produk akan tercipta apabila kebutuhan, keinginan, harapan, dan tujuan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk yang digunakan tersebut.

Kepuasan pelanggan juga berhubungan kuat dengan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk menghasilkan pelanggan yang loyal, produsen harus mampu memperhatikan kualitas pelayanan, penampilan, dan produknya, serta kepuasan setiap pelanggannya. Selain itu, semakin meningkat kepuasan pelanggan, akan semakin meningkat pula kemajuan dari suatu lembaga atau organisasi penyedia produk tersebut.

Mutu adalah kemampuan yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan atau harapan, kepuasan pelanggan yang dalam pendidikan dikategorikan menjadi 2 yaitu internal (pelajar/mahasiswa) dan external (masyarakat dan lingkungan).[3] Penjaminan mutu adalah istilah umum yang digunakan sebagai kata lain untuk semua bentuk kegiatan monitoring, evaluasi, atau kajian mutu. Sedangkan itu mutu atau kualitas adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan atau tersirat. Mutu pendidikan bersifat menyeluruh, menyangkut semua komponen, pelaksana dan kegiatan pendidikan.

Mutu mengandung tiga unsure yaitu kesesuaian dengan standard, kesesuaian dengan harapan *stakeholder*, dan pemenuhan janji yang

[3]Nanang Fattah.2012.*Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*.Bandung:PT REMAJA ROSDAKARYA. hal 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

diberikan. Maka dapat dikatakan madrasah yang bermutu adalah madrasah yang dapat memuaskan pelanggannya, baik pelanggan internal maupun eksternal.

Untuk mencapai mutu yang baik maka dalam penyelenggaraan pendidikan harus mengenali siapa pelanggannya. Dengan mengenali pelanggan penyelenggara pendidikan dapat menentukan mutu yang hendak dicapai sehingga memenuhi kepuasan orang tua (pelanggan). Dalam proses penyelenggaraan pendidikan pelanggan dapat diklasifikasikan menajdi dua yaitu:[4]

a. Pelanggan internal

   Adalah seluruh sumber daya manusia yang terlibat dalam proses penyelenggaraan pendidikan, seperti peserta didik, orang tua, guru, staf administrasi yang berada di dalam system pendidikan. Bagi mereka maisng-masing memberikan input dan output yang saling mempengaruhi tercapainya mutu.

b. Pelanggan eksternal

   Adalah masyarakat luar yang menggunakan produk dari hasil penyelenggaraan pendidikan proses pendidikan (output) seperti: masyarakat, dunia industry, lembaga/ instansi yang berada di luar organisasi.

Jadi suatu institusi disebut bermutu apabila antara pelanggan terjadi kepuasan atas jasa yang telah diberikan. Standar mutu produksi dan

---

[4]Jerome S., *Quality in Education: An Implementation Handbook*, Alih Bahasa: Yosal Iriantara (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Cetakan I (2005: 40)

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

layanan diukur dengan kriteria sesuai dengan spesifikasi, cocok dengan tujuan pembuatan dan penggunaan, tanpa cacat dan selalu baik sejak awal. Mutu dan persepsi diukur dari kepuasan pelangan atau pengguna.

Budaya dapat diartikan sebagai seluruh sistem gagasan, rasa, tindakan, serta karya yang dihasilkan manusia dalam kehidupan bermasyarakat yang dijadikan miliknya melalui proses belajar sesuai dengan kekhasan etnik, profesi, dan kedaerahan.

Budaya merupakan suatu kesatuan yang unik dan bukan jumlah dari bagian-bagian suatu kemampuan kreasi manusia yang *immaterial*, berbentuk kemampuan psikologis seperti ilmu pengetahuan, teknologi, kepercayaan keyakinan, seni dan sebagainya.

Pengertian beberapa definisi di atas, penulis menyimpulkan bahwa, budaya bisa merupakan nilai, konsep, kebiasaan, dan perasaan yang diambil dari asumsi dasar sebuah organisasi yang kemudian diinternalisasikan oleh anggotanya. Budaya bisa berupa perilaku langsung apabila menghadapi permasalahan maupun berupa karakter khas yang merupakan sebuah citra akademik yang bisa mendukung rasa bangga terhadap profesi dirinya sebagai dosen, guru dan sebagainya.

Budaya mutu adalah sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif untuk keberlangsungan dan keberlanjutan

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

perbaikan mutu. Budaya mutu terdiri dari nilai-nilai tradisi, prosedur, dan harapan tentang promosi mutu. [5]

Madrasah sebagai sebuah organisasi akan mengalami berbagai persoalan bila tidak dapat menyesuaikan dengan perkembangan di luar madrasah dan perkembangan dunia pada umumnya. Budaya yang demikian antara lain ditandai oleh adanya perhatian yang tinggi terhadap *stakeholder* dan menghargai orang atau proses yang dapat membuat perubahan. Untuk dapat melakukan hal itu maka madrasah harus dapat melayani semua pihak di dalam madrasah dan percaya kepada pihak lain di luar madrasah. Oleh karena itu bagi lembaga pendidikan harus menyelenggarakan budaya mutu pendidikan.

Ada beberapa hal yang menarik peneliti untuk mengadakan penelitian di MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan di MA Darul Ulum Sidoarjo yaitu (1) mengenai manajemen sekolah (2) Visi dan Misi. Secara sekilas yang menjadi ukuran lembaga ini bermutu, dilihat pelanggan (orang tua/siswa) dari sekolah tersebut banyak mengalami kepuasan atas harapan atau tujuan yang sudah dicapai dan banyaknya prestasi siswa dalam perlombaan akademik maupun non akademik.

Sebagai yayasan pondok pesantren yang notabene kental dengan religiusitas dalam mendidik santri dan juga lembaga pendidikan formal yang terdiri dari 2 satuan pendidikan yaitu SMP/MTS, dan SMA/MA, PP Amanatul Ummah Surabaya adalah lembaga yang berhasil membangun

---

[5]Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas Perspektif Global* (Yogyakarta: PT. Ekonosia, 2006), 67.

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

kualitas unggul dalam menciptakan iklim kompetitif dan juga religius. Lembaga tersebut tidak hanya berlokasi di kota Surabaya, namun juga ada di salah satu wilayah Jawa Timur yaitu Pacet.

Budaya mutu yang dikembangkan melalui pendidikan informal di pondok pesantren dan juga secara formal di lembaga pendidikannya dengan segala pelayanan, sarana prasarana, dan juga keunggulan kognitif, kepedulian tenaga pendidiknya dapat membentuk kader yang berkualitas unggul dan mampu bersaing dalam persaingan global. Kemitraan atau kerjasama yang dibangun tidak hanya dalam wilayah Indonesia saja melainkan di luar negeri yaitu Al Azhar-mesir. Di lembaga pendidikan ini, usaha sekolah yang membantu menopang kebutuhan operasional pondhok maupun sekolah tidak lepas dari campur tangan masyarakat yang turut membantu dalam mensukseskan proses di dalamnya. Selain memperoleh dana dari para wali santri, MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya juga mempunyai usaha sekolah seperti halnya koperasi dan bimbingan haji atau umrah. Kembali pada definisi manajemen mutu bukan hanya menilai dari segi kompetitif, kognitif ataupun kualitas dari siswa yang ada dalam suatu lembaga, melainkan mutu dalam segala segi proses manajemennya. Dengan pandangan yang positif itulah lembaga tersebut dapat menarik minat masyarakat untuk menyerahkan anak-anaknya untuk dididik secara formal dengan pelayanan dan juga pembentukan budaya mutu yang berkualitas dan progresif.

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

Begitupun juga MA Darul Ulum Waru Sidoarjo merupakan madrasah yang unggul dalam prestasi akademik maupun non akademik dan juga Islami dalam amali dalam kehidupan. Budaya mutu pendidikan yang dikembangkan dimadrasah ini melalui pendidikan formal dengan segala sarana prasarana, pelayanan, dan hubungan masyarakatnya. MA Darul Ulum Waru Sidoarjo atau biasa dikenal dengan singkatan MADUWA juga unggul dalam bahasa yakni bahasa Jepang yang tiap minggunya ada jam tambahan untuk pembelajaran bahasa ini. Dari orang tua dan siswa siswinya merasa bangga dengan adanya proses pembelajaran yang positif ini. Dengan perspektif itulah maka madrasah ini bisa dikatakan bermutu sehingga dapat menarik perhatian pada pelanggannya. Oleh sebab itu MA Darul Ulum tiap tahunnya meningkat dalam penerimaan peserta didik baru.

Maka penulis pun terdorong untuk mengadakan penelitian dan menyusun skripsi dengan judul penelitian : **"Kepuasan Pelanggan Terhadap Budaya Mutu Pendidikan di MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan MA Darul Ulum Waru Sidoarjo"**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana budaya mutu pendidikan di MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan MA Darul Ulum Waru Sidoarjo ?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan di MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan MA Darul Ulum Waru Sidoarjo ?

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. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan budaya mutu pendidikan di MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan MA Darul Ulum Waru Sidoarjo.
2. Untuk mendeskripsikan kepuasan pelanggan di MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan MA Darul Ulum Waru Sidoarjo.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian dalam skripsi ini adalah :

1. Bagi Peneliti :
   a. Sebagai bahan pembelajaran bagi peneliti serta tambahan pengetahuan sekaligus untuk mengembangkan pengetahuan penulis dengan landasan dan kerangka teoritis yang ilmiah atau pengintegrasian ilmu pengetahuan dengan praktek serta melatih diri dalam *research* ilmiah.
   b. Untuk memenuhi beban SKS dan sebagai bahan penyusunan skripsi serta ujian munaqosah yang merupakan tugas akhir penulis untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada jurusan Kependidikan Islam kosentrasi Manajemen Pendidikan Islam.
2. Bagi Obyek Penelitian
   a. Sebagai sumbangan pemikiran ke dalam dunia pendidikan khususnya di MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan MA Darul Ulum Waru Sidoarjo.
   b. Sebagai sumbangan kepada UIN Sunan Ampel Surabaya khususnya kepada perpustakaan sebagai bahan bacaan 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

bersifat ilmiah dan sebagai kontribusi khasanah intelektual pendidikan.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kekeliruan dalam penafsiran judul yang penulis maksudkan, ada beberapa istilah yang perlu dijelaskan disini:

1. Kepuasan Pelanggan

   Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsinya.

2. Budaya Mutu Pendidikan

   Merupakan sistem nilai organisasi pendidikan dengan mewujudkan lingkungan secara kondusif untuk perbaikan mutu yang berkelanjutan.

F. Metode Penelitian

Untuk memperoleh hasil yang maksimal dan obyektif, maka ada beberapa metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini. Yang dimaksud dengan metode penelitian adalah prosedur dan cara melakukan verifikasi data yang diperlukan untuk memecahkan atau menjawab masalah- masalah dalam penelitian, termasuk untuk menguji hipotesa.[6]

[6]Nana Sudjana, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, (Bandung: LV. Sinar Baru, 1989), 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 beberapa metode tersebut adalah:

1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif (*qualitatife research*) adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dan bersifat induktif berdasarkan faktor-faktor yang ditemukan di lapangan dan kemudian dikontsruksikan menjadi teori.[7] Yang hasilnya di catat dan dikualifikasikan menurut kerangka yang sudah ditentukan. Hal inilah yang membedakan penelitian lapangan (*field research*) yang biasanya berupa interview, observasi, dokumentasi dan lain- lain.

2. Pendekatan Penelitian

Karena penelitian ini seluruhnya berdasarkan atas kajian pustaka (studi literatur) dan penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan yang digunakan adalah studi pustaka yang bertujuan untuk mengumpulkan data atau informasi dengan bantuan bermacam-macam material yang terdapat ruang perpustakaan, buku, majalah, sejarah dan sumber lain yang berkaiatan dengan metodologi yang diteliti. Sedangkan penelitian lapangan (*field research*) ini menggunakan pendekatan *deskriptif kualitatif* dengan model kolerasional. Pendekatan deskriptif kualitatif yaitu, suatu penelitian yang bertujuan untuk mengungkap gejala secara holistik-kontekstual (secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks/apa adanya) menghasilkan data

[7] Sugiono, M*etode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung : Alfabeta, 2007), hal 15

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

deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Karena penelitian ini bermaksud untuk memperoleh data membuat gambaran tentang suatu keadaan secara factual, sistematis, jelas lengkap dan rinci. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut bertujuan agar mampu menghasilkan temuan pengetahuan, hipotesis atau ilmu baru, dapat memperluas wawasan dan mempelajari serta mendalami tentang obyek yang akan diteliti, mampu membangun hubungan yang akrab dengan setiap orang yang ada pada konteks sosial, serta mampu menguji kredibilitas, dependabilitas, konfirmabilitas dan transferabilitas hasil penelitian.

3. Jenis Data

Data adalah suatu hal yang diperoleh di lapangan ketika melakukan penelitian dan belum diolah. Atau dengan pengertian lain, suatu hal yang dianggap atau diketahui. Jenis data dalam penelitian ini termasuk Data Kualitatif yaitu yang disajikan dalam bentuk kata verbal, bukan dalam bentuk angka. Data inilah yang menjadi data primer (utama) dalam penelitian ini. Yang termasuk data kualitatif adalah:

1) Gambaran umum tentang kepuasan pelanggan terhadap budaya mutu pendidikan di MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan MA Darul Ulum Waru Sidoarjo.

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) Literatur-literatur mengenai kepuasan pelanggan terhadap budaya mutu pendidikan di MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan MA Darul Ulum Waru Sidoarjo.

4. Sumber Data

Menurut sumber datanya dalam penelitian ini, data dibedakan menjadi dua macam yakni:

a. Sumber Data Primer

Yaitu sumber yang langsung memberikan data kepada peneliti,[8]diantara adalah pelanggan (orang tua dan murid).

b. Sumber Data Sekunder

Yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti,[9] seperti dokumentasi mengenai keadaan lingkungan, dan literatur-literatur mengenai budaya mutu pendidikan terhadap kepuasan pelanggan.

5. Tehnik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data yakni membicarakan tentang bagaimana cara penulis mengumpulkan data.[10] Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode dalam mengumpulkan data, sebagai berikut:

a. Metode Wawancara (*interview*)

[8] Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), 55
[9] Ibid,57
[10] Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2005), 174

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 menggunakan metode ini penulis mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak terkait sebagaimana yang tercantum dalam sumber data primer yang disesuaikan dengan bahasan tentang Kepuasan Pelanggan Terhadap Budaya Mutu Pendidikan di MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan MA Darul Ulum Waru Sidoarjo.

Dalam hal ini penulis melakukan wawancara yang disesua ikan dengan norma-norma cara melakukan interview, seperti; membawa pedoman tentang hal-hal yang ditanyakan dengan cara menanyakan beberapa pertanyaan kemudian satu per satu diperdalam dan mengorek lebih lanjut sesuai dengan pembahasan tentang Kepuasan Pelanggan Terhadap Budaya Mutu Pendidikan di MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan MA Darul Ulum Waru Sidoarjo.

Metode wawancara/interview adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewancara dengan responden/orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara.

b. Metode Dokumentasi

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

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis.[11] Dengan menggunakan metode ini peniliti bisa mendapatkan dokumen bisa berbentuk tulisan misalnya: buku panduan penerimaan murid baru, sejarah kehidupan, biografi, peraturan kebijakan, dan lain-lain. Dokumen juga bisa berbentuk gambar, misalnya; foto- foto, sketsa, dan lain- lain.

6. Tehnik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannnya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih dan membuat kesimpulan.

Dalam proses analisis data dilakukan secara simultan dengan pengumpulan data, artinya penulis dalam mengumpulkan data juga menganalisis data yang diperoleh dilapangan. Secara garis besar, pekerjaan analisis data meliputi 3 langkah, yaitu : persiapan, tabulasi, dan penerapan data sesuai dengan pendekatan penelitian.[12] Teknik analisis data dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisi content

[11] Ibid., 152.
[12]Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan PrakteK,* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal 209

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

(content analysis) dari beberapa hal yang ada di permalasahan tersebut.[13]

G. Penelitian Terdahulu

Penelitian dengan pembahasan pengembangan budaya mutu pendidikan, lembaga pendidikan Islam secara spesifik masih belum dijumpai hingga proposal penelitian ini rampung disusun.

Penulis hanya menjumpai beberapa tulisan yang berkaitan dengan tema penelitian ini, diantaranya:

1. Nilam, Murfidah. *Pengembangan Budaya Mutu dalam Meningkatkan minat masyarakat untuk menyekolahkan putra-putrinya di MA Unggulan Amanatul Ummah Surabaya.* ……. Skripsi. Penelitian ini terfokus pada proses pengembangan dan karakteristik budaya mutu disekolah untuk meningkatkan minat masyarakat agar menyekolahkan anaknya di Amanatul Ummah Surabaya.[14]
2. Berdasarkan jurnal yang berjudul[15] "Mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan Dengan Analisis Regresi". "hasil kajian tersebut menguraikan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan adalah keandalan, diikuti dimensi daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Khusus pada pelayanan bank dimensi

[13]Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Jakarta : Raja Grafindo Persada,2000), 177-178.

[14]Nilam, Murfidah NIM D31209037. *Pengembangan Budaya Mutu dalam Meningkatkan minat masyarakat untuk menyekolahkan putra-putrinya di MA Unggulan Amanatul Ummah Surabaya. (*Skripsi---IAIN Sunan Ampel, Surabaya, 2013).

[15]Minhayati Saleh. *Mengukur Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan Dengan Analisis Regresi* . 2008. Vol. 2, p.170

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 paling mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kehandalan dan bukti langsung. Hal ini dapat dipahami karena bisni perbankan merupakan bisnis pelayanan yang berdasarkan pada asas kepercayaan dan keamanan. Asas kepercayaan dan keamanan ini dapat dilihat pada bangunan, peralatan, dan perlengkapan, pegawai yang profesional yang dimiliki.

H. Sistematika Pembahasan

Agar pembahasan dalam penelitian (skripsi) ini mengarah kepada maksud yang sesuai dengan judul, maka pembahasan ini penulis menyusun sistematika pembahasan dengan rincian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini meliputi langkah-langkah penelitian yang berkaitan dengan rancangan pelaksanaan penelitian secara umum. Terdiri dari sub-sub bab tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, metode penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi pemaparan tentang kajian kepuasan pelanggan terhadap budaya mutu pendidikan meliputi: pengertian kepuasan pelanggan, atribut-atribut pembentuk kepuasan pelanggan, pengertian budaya mutu pendidikan, nilai yang terkandung dalam budaya mutu pendidikan, karakteristik budaya organisasi, pengertian penjaminan mutu pendidikan, dan tujuan penjaminan mutu pendidikan.

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

Bab ini meliputi langkah-langkah penelitian yang berkaitan dengan metode penelitian. Terdiri dari sub-sub bab tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, informasi penelitian, data dan sumber data, desain penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data.

BAB IV : PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

Bab ini berisi tentang paparan (deskripsi) sejumlah data empiris yang diperoleh melalui studi lapangan. Mencakup gambaran umum obyek penelitian di MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan di MA Darul Ulum Waru Sidoarjo, tentang sejarah MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan di MA Darul Ulum Waru Sidoarjo, letak geografis, iklim sekolah, keunikan-keunikan budaya sekolah, struktur organisasi sekolah, keadaan guru dan staf, keadaan siswa dan keadaan sarana dan prasarana. Pada analisis data ini berisi tentang intrepretasi penulis, dengan data-data yang berhasil dihimpun. Analisa ini berfungsi untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan berkaitan dengan Kepuasan Pelanggan Terhadap Budaya Mutu Pendidikan di MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan MA Darul Ulum Waru Sidoarjo.

BAB V : PENUTUP

Pada bab terakhir berisi kesimpulan dan saran-saran yang diikuti dengan daftar pustaka serta lampiran-lampirannya.

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