ABSTRAK

Kata kunci: *Kepuasan Pelanggan, Budaya Mutu Pendidikan*

Budaya mutu pendidikan merupakan sistem nilai organisasi pendidikan dengan mewujudkan lingkungan secara kondusif untuk perbaikan mutu yang berkelanjutan, sehingga dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Pelanggan dapat dibedakan menjadi pelanggan dalam dan pelanggan luar. Dalam dunia pendidikan yang termasuk pelanggan dalam adalah pelanggan institusi pendidikan itu sendiri, misalnya guru, staf dan penyelenggara institusi, sedangkan termasuk pelanggan luar adalah masyarakat, pemeritah. Jadi suatu lembaga disebut bermutu apabila antara pelanggan terjadi kepuasan atas jasa yang telah diberikan. Standar mutu produksi dan 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, meningkatnya minat, harapan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap budaya mutu pendidikan di MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dan MA Darul Ulum Waru Sidoarjo bahwa kedua madrasah ini memperoleh kepuasan yang berbeda. Dengan penjelasan perolehan kepuasan yang di dapat lebih baik MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya dari segi budaya mutu pendidikan yang menjadikan kepuasan pelanggan meningkat. Namun bukan berarti budaya mutu pendidikan MA Darul Ulum Waru Sidoarjo tidak baik akan tetapi penulis mengatakan budaya mutu pendidikan di MA Unggulan PP Amanatul Ummah Surabaya lebih banyak program maupun kegiatan untuk mendukung dalam meningkatkan kualitas peserta didiknya.

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