

**KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS PENDIDIKAN DAN
PELAYANAN PADA MTs DARUL ULUM
PALEMBANG**



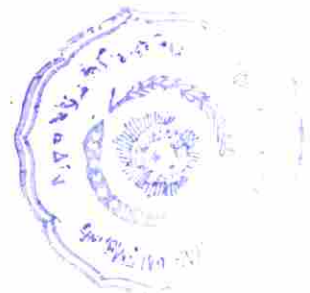
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

OLEH :

NAMA : ROMLAH

NIM : 21 2003 082



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI
2008**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ROMLAH
Nim : 21 2003 082

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan segala konsekuensinya.

Palembang, 7 Januari 2008

Penulis



(ROMLAH)



Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah
Palembang

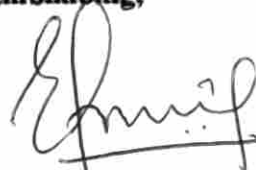
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : **KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS
PENDIDIKAN DAN PELAYANAN PADA MTs
DARUL ULUM PALEMBANG**

Nama : **ROMLAH**
Nim : **21 2003 082**
Fakultas : **Ekonomi**
Jurusan : **Manajemen**
Mata Kuliah Pokok : **Manajemen Pemasaran**


**Diterima dan Disyahkan
Pada Tanggal,**

Pembimbing,



(Ervita Safitri, SE. M.Si)

**Mengetahui
Dekan
U.b Ketua Jurusan Manajemen**



(Arniza Nilawati, SE, MM)

MOTTO

Motto :

- "Jangan memandang orang dari sebelah mata karena kehidupan ibarat roda yang terus berputar yang tidak kita ketahui apa yang terjadi di hari esok".

(Rpmlah)

Skripsi ini Kupersembahkan untuk :

- ❖ *Papaku (Asdar) dan Mamaku Terrinta (Rustina)*
- ❖ *Saudara-saudaraku tersayang*
- ❖ *Keluarga besarku*
- ❖ *Seseorang yang akan menjadi penampung hidupku kelak*
- ❖ *Sahabat-sahabatku*
- ❖ *Almamater yang ku banggakan*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah robbil alami, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS PENDIDIKAN DAN PELAYANAN MTs DARUL ULUM PALEMBANG.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada kedua orang tuaku (Asdar dan Rustina) yang telah mendidik, membiayai, mendo'akan dan saudara-saudaraku yang memberikan dorongan semangat kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Ervita Safitri, SE. M.Si yang telah membimbing dan memberikan pengarahannya dengan tulus dan ikhlas dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu disampaikan juga terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan, membantu penulisan dan penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.

- 1) Bapak H. M. Idris, S.E., M.Si selaku Eektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
- 2) Bapak H. Drs. Rosyadi, S.E., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.

- 3) Ibu Arniza Nilawati, S.E., MM selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
- 4) Ibu Bellywati Kosim, S.E., MM selaku Pembimbing Akademik.
- 5) Ibu Leni Puspita Sari, S.E selaku Pimpinan MTs Darul Ulum Palembang.
- 6) Para Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang Ilmu Pengetahuan yang telah diberikan.
- 7) Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh karyawan/karyawati Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang
- 8) Para Saudara-saudaraku tersayang (Husin, Rina, Ade, Randi, Sultan, Sausan, Maryani, Mona, Melly, Wiwit, Nia, Een, Deva, Devi dan Ana) Terima kasih telah menemani hari-hariku dengan keceriaan.
- 9) Seluruh Keluarga Besarku terutama buat Pak Ginta dan Ibu Leni yang memberikan dukungan moral maupun materil serta Keluarga yang telah memberikan semangat dan doa selalu.
- 10) Sahabat-sahabatku tercinta (Mas Ari Yudha Pratama, S.E, Wulansari, Tommy, Ridho, S.E, Alka, Aan, Sagena, S.E, Andre, SE, Khairuddin, Deby, Alam, Arpis, Selvi, Arlen, Dian, Devi, Anita, Tatik, Rinda, Rio, Isra, Lis, Eci, Shanti, Asmin, Emi, dan semua teman-teman angkatan 2002-2003 Trims For All.

- 13) Rekan-rekan KKN UMP Angkatan 27 Desa Bulang Kec. Gunung Megang Kab. Muara Enim (Zen + Keluarga, Rido, Meti, Rina, Hasanah, Lina, Indah, Deni, Yudi, Robi, Dedi, Mustar) semoga tali silaturahmi diantara kita terikat terus.
- 14) Semua Pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terima kasih atas saran dan nasehat sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai.

Semoga Allah SAW memberikan balasan atas segala kebaikan yang telah diberikan kepada Penulis selama penyelesaian skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, Amien.

Palembang, Desember 2007

(Penulis)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN.....	I
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
HALAMAN PRAKARTA.....	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB 11. KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Sebelumnya	7
B. Pengertian Kepuasan Pelanggan	8

C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	12
D. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
E. Strategi Kepuasan Pelanggan	17
F. Kualitas Pelayanan	19

BAB 111. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	26
B. Tempat Penelitian	26
C. Operasionalisasi variabel	26
D. Populasi dan sampel	27
E. Data yang diperlukan	29
F. Teknik pengumpulan data	29
G. Analisis dan teknik analisis	30

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil peneltian	32
1. Aktivitas MTs Darul Ulum Palembang	32
2. Keadaan MTs Darul Ulum Palembang	34
3. Gambaran Indikator Penelitian	36
4. Karekteristik Responden	43
B. Pembahasan Hasil Penelitian	46

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan 69

B. Saran 70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III. 1 Jumlah Siswa-Siswi Mts Darul Ulum Palembang	29
Tabel IV. 1 Data Nama Karyawan dan Tenaga Pengajar MTs Darul Ulum Palembang	36
Tabel IV. 2 Data Jumlah Tenaga Pengajar MTs Darul Ulum Palembang ...	39
Tabel IV. 3 Data Jumlah Karyawan	40
Tabel IV. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel IV. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	44
Tabel IV. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Level/Kelas	45
Tabel IV. 7 Penilaian Siswa Terhadap Indikator Kinerja Nyata	47
Tabel IV. 8 Penilaian Siswa Terhadap Indikator Kinerja Harapan	48
Tabel IV. 9 Hasil Perhitungan Siswa Terhadap Indikator Kinerja Nyata	49
Tabel IV. 10 Hasil Perhitungan Siswa Terhadap Indikator Kinerja Harapan	57
Tabel IV. 11 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Persetujuan Riset dari Tempat Penelitian
- Lampiran 2 Fotocopy Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 Hasil Perhitungan Kinerja Nyata dan Kinerja Harapan Pada MTs
Darul Ulum Palembang
- Lampiran 4 Daftar Pertanyaan
- Lampiran 5 Daftar Karyawan MTs Darul Ulum Palembang
- Lampiran 6 Sertifikat Membaca Al-Qur'an

ABSTRAK

Romlah/212003082/2007 Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pendidikan dan Pelayanan pada MTs Darul Ulum Palembang/Manajemen Pemasaran.

Rumusan Masalahnya adalah Bagaimana kepuasan siswa terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada MTs Darul Ulum Palembang.

Penelitian ini termasuk kategori survey mengingat banyaknya populasi yang dapat dijadikan sebagai unit penelitian. Tempat penelitian dilakukan di Palembang. Berdasarkan data yang penulis kumpulkan melalui pertanyaan (kuesioner) kepada responden yang berisi 12 indikator yaitu pemahaman dan keahlian para pengajar, kualitas pengajar, para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikan, kurikulum, para pengajar selalu tepat waktu, pustakaan yang lengkap, ruangan dan lingkungan yang bersih, sikap para pengajar, ruangan yang nyaman, fasilitas, guru dan karyawan yang ramah, lokasi yang strategis.

Data yang digunakan data primer teknik pengumpulan data pertanyaan (kuesioner) dan dokumentasi adalah analisis data yang digunakan adalah kuantitatif dan kualitatif dengan tehnik analisis menggunakan rumus IKP (Indeks Kepuasan Pelanggan).

Hasil analisis responden atau siswa MTs Darul Ulum Palembang terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan dengan skor sebesar -0,09 dengan skor ini siswa memberikan tanggapan negatif terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada MTs Darul Ulum Palembang

Kata Kunci : Kualitas pendidikan dan pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan ilmu pengetahuan mendorong adanya informasi terutama dalam usaha memenuhi keinginan konsumen yang berbeda-beda dan selalu tertarik pada suatu yang baru. Saat ini, perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin meningkat dari tahun ke tahun membuktikan bahwa betapa pentingnya pendidikan bagi masa depan generasi penerus suatu bangsa yang dalam hal ini adalah siswa sebagai sasaran utama. Semakin tinggi tingkat kesadaran siswa akan pentingnya pendidikan membuat tiap-tiap individu berusaha menjadi sumber manusia yang berkualitas dan siap terjun di masyarakat atau kehidupan sosial setelah menyelesaikan pendidikan, karena sebagai mana kita ketahui bahwa MTS Darul Ulum Palembang adalah bagian dari pranata pengembangan budaya dan pengembangan kecerdasan dalam kehidupan bangsa Indonesia. Hal inilah yang menyebabkan banyaknya lembaga pendidikan tepatnya MTS Darul Ulum Palembang yang menawarkan pendidikan dimana-mana.

Hal ini diakibatkan minat masyarakat pada umumnya terutama siswa pada umumnya, pentingnya akan pendidikan karena luasnya dan besarnya para konsumen produk jasa pendidikan ini, maka pertumbuhan dan perkembangan umumnya MTS semakin cepat dan banyak sehingga menimbulkan persaingan. Tingginya tingkat persaingan yang terjadi antara MTS Darul Ulum Palembang sekarang menimbulkan tantangan dan juga peluang yang harus dicari solusinya.



Hal ini harus dilakukan jika tidak maka MTS Darul Ulum Palembang tersebut akan mengalami kemunduran atau kekalahan bersaing dengan MTS lainnya dan kemungkinan lembaga pendidikan tersebut akan ditinggalkan oleh para konsumen. Oleh sebab itu pendidikan MTS Darul Ulum Palembang harus memberikan kualitas yang baik kepada siswanya, sebab siswa haruslah diperhatikan, dilayani dengan baik, diikuti seleranya dan kebiasaanya kalau perlu dipengaruhi. ✓

Pesatnya pertumbuhan pendidikan tersebut memperlihatkan bahwa siswa ingin meningkatkan kualitasnya selain itu juga mencerminkan tingginya tingkat kesadaran siswa akan pentingnya pendidikan, membuat siswa berusaha menjadi sumber manusia yang berkualitas. Kualitas merupakan hal yang ditunjukkan oleh pendidikan MTS Darul Ulum Palembang untuk mempertahankan siswa, mereka memberikan kualitas yang baik, merupakan motivasi kerja siswa sebagai subjek yang menikmati kualitas tersebut. Sehingga individu yang berbeda watak karakter tertentu mempunyai penilaian yang berbeda dari apa yang didapat dari perbedaan tersebut. Sedangkan pelayanan merupakan kemampuan pihak MTS Darul Ulum Palembang untuk memberikan pelayanan terbaik bagi siswanya, pelayanan ini sangat penting dan juga menentukan sekali untuk mendapatkan menumbuh kembangkan kepercayaan dari masyarakat, jika pelayanan baik, maka dapat menimbulkan orang-orang tertarik dan merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh lembaga tersebut.

Peranan MTS Darul Ulum Palembang sebagai sarana pendidikan menjadi sangat penting baik secara langsung ataupun tidak langsung, didaerah perkotaan

maupun pedesaan. Sebuah MTS Darul Ulum Palembang didirikan dengan tujuan untuk memberikan jasa pendidikan dalam bentuk penganggaran dan pelayanan. sebagai salah satu lembaga pendidikan harus dilengkapi dengan berbagai sarana yang dapat menunjang fungsi MTS Darul Ulum Palembang dalam suatu sistem terpadu Palembang sebagai salah satu propinsi yang cukup besar di Indonesia. Juga memberikan perhatian yang cukup besar pada bidang pendidikan apat dilihat dari tersedianya sarana pendidikan yang memadai sarana tersebut tersedia mulai yang bersifat formal sampai dengan jenjang pendidikan yang diatur sesuai dengan ketentuan didalam dunia pendidikan yaitu adanya tingkatna TK, SD, SLTP, SMU dan sampai ke tingkat PT. Sedangkan di sector informal, pendidikan dapat di peroleh melalui les, kursus pelatihan kerja yang sifatnya hanya berupa pendidikan tambahan atau pendukung dalam memperoleh ilmu pengetahuan.

Dalam kegiatan belajar yang dilaksanakan oleh siswa harus memenuhi peraturan yang telah ditetapkan. Dalam peraturan jadwal pada paket lembaga telah melakukan penyesuaian sedemikian rupa agar jadwal sekolah tidak terganggu aktivitas lainnya. Para siswa ataupun guru hal ini dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan dalam kegiatan sekolah serta kedisiplinan siswa baik dalam pelajaran maupun dalam pelaksanaan ibadah. Tersedianya tenaga pengajar (guru) yang berkualitas, baik yang berasal dari lulusan Universitas kota Palembang maupun Universitas luar Palembang.

Akan tetapi jika di lihat dari pengamatan nampaknya apa yang diharapkan oleh MTS Darul Ulum Palembang belum sepenuhnya dapat terlaksana. Persaingan semakin ketat, sehingga upaya bertahan tentu membutuhkan kerja

keras. Jumlah siswa MTS Darul Ulum Palembang dari tahun ke tahun tampak mengalami penurunan padahal sekolah swasta lainnya penurunan tidak terlalu tajam. Makin sedikitnya jumlah siswa dimungkinkan karena semakin berkurangnya inilah siswa untuk masuk ke MTS Darul Ulum Palembang. Berkurangnya minat bias muncul karena berbagai sebab yang muncul menyebabkan calon siswa melakukan penilaian lebih selektif untuk menentukan sekolah pilihannya. Penilaian yang secara umum dilakukan calon siswa sangat tergantung pada persepsi. MTS Darul Ulum Palembang adalah salah satu usaha dimana menawarkan suatu produk jasa pengajar, bagi setiap siswa yang membutuhkan peningkatan prestasi pendidikan. Kebutuhan akan siswa yang berkompeten dan mampu memberikan penyerapan ilmu. Hal utama yang perlu diperhatikan untuk setiap guru adalah berusaha agar para siswa betul-betul mendapatkan suatu ilmu dan berguna bagi nusa dan bangsa.

Tingkat kepuasan yang didapat oleh siswa MTS Darul Ulum Palembang dapat dilihat tingkat kepuasan siswa setelah menerima dan merasakan kualitas yang diberikan oleh pihak tersebut. Tingkat kepuasan terhadap suatu kualitas akan menentukan keberhasilan MTS Darul Ulum Palembang, keberhasilan dalam kualitas akan menjadikan kepuasan bagi siswa itu sendiri, kualitas yang memuaskan, memerlukan sistem manajemen yang baik salah satunya kualitas yang tepat siswa dengan prosedur dan pelaksanaan kerja yang baik dan menyatakan peranannya. MTS Darul Ulum Palembang harus selalu berusaha meningkatkan kualitas kepada siswa MTS Darul Ulum Palembang akan tetap disukai siswa karena dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dalam rangka mengetahui tingkat kepuasan MTS Darul Ulum Palembang terhadap pelayanan yang diberikan adapun judul yang diambil Kepuasan siswa terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada MTS Darul Ulum Palembang.

B. Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah bagaimana kepuasan siswa terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada MTS Darul Ulum Palembang.

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada MTS Darul Ulum Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen pemasaran dan merupakan media untuk mengaplikasikan ilmu.

2. Bagi MTS Darul Ulum Palembang

Sebagai bahan masukan untuk MTS Darul Ulum Palembang dalam mengambil langkah-langkah kebijakan di masa yang akan datang.



3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan pengembangan ilmu pemasaran di masa yang akan datang guna mendapatkan hasil yang lebih baik.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya berjudul Analisis Tingkat Kepuasan siswa Terhadap Kualitas Pendidikan dan Pelayanan pada SMU Muhammadiyah 3 Palembang telah dilakukan oleh Atika (2000). Rumusan masalah bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada SMU Muhammadiyah 3 Palembang. Adapun tujuan adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada SMU Muhammadiyah 3 Palembang.

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian survey. Tempat penelitian yaitu SMU Muhammadiyah 3 Palembang. Yang beralamat di Jalan A. Yani Komplek UMP 13 Ulu Palembang. Terdapat dua variabel yang digunakan yaitu tingkat kepuasan dan kualitas pendidikan dan pelayanan, SMU Muhammadiyah 3 Palembang. Indikator kepuasan adalah : bila hasil dari perhitungan dibawah 2,5 maka siswa merasa tidak puas. Bila hasil dari perhitungan diatas 2,5 maka siswa tersebutj merasa puas. Indikator kualitas pelayanan dan pendidikan adalah kebersihan ruangan dan lingkungan, keahlian para pengajar, sikap para pengajar, ketepatan waktu, fasilitas, lokasi. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh siswa SMU Muhammadiyah 3 Palembang. Yang berjumlah 251 pada tahun 2005. sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel 50 orang. Data yang

digunakan yaitu data primer yaitu berupa jawaban responden yang diperoleh, sedangkan metode penelitian menggunakan analisis dengan rumus nilai indeks (rata-rata tertimbang).

Berdasarkan hasil perhitungan dalam penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui nilai indeks (rata-rata tertimbang) sebesar 3,01. skor yang diperoleh dari kebersihan ruangan dan lingkungan sebesar (2,99) Keahlian para pengajar sebesar (3,10). Sikap para pengajar sebesar (3,40). Ketepatan waktu sebesar (3,5). Fasilitas sebesar (2,35). Lokasi sebesar (2,80).

B. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Salah satu indikasi bahwa seorang konsumen merasa sangat terpenuhi keinginan tersebut adalah puas atau tidak puas setelah mengkonsumsi barang atau jasa yang diberinya.

Perasaan puas atau tidak puasnya yang dirasakan oleh konsumen akan berlangsung, terasa mendesak atau semakin penting untuk diperhatikan dan munculnya situasi persaingan yang semakin ketat.

Menurut Kotler Philip, (2000 : 182) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) dan yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi atau perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, pelanggan cepat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Kalau kinerja dibawah harapan pelanggan kecewa. Kalau kinerja sesuai harapan pelanggan

puas. Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas, senang atau gembira.

Dalam pasar pembeli, pelanggan membeli dan memilih dari beraneka ragam barang dan jasa. Disini penjual harus menjual barang yang dapat diterima konsumen atau pelanggannya akan beralih pada saingannya. Konsumen semakin canggih dan semakin menuntut yang mereka harapkan semakin tinggi. Konsumen menunjukkan bagaimana yang hanya mutu penawarannya biasa-biasa saja akan kehilangan pasarnya apabila menghadapi saingan lebih unggul.

Konsumen akan membeli suatu produk dari perusahaan yang dalam pandangan mereka produk tersebut menawarkan nilai keuntungan kepada pelanggan yang paling tinggi, adapun maksud dari nilai keuntungan para pelanggan yaitu :

1. Berdasarkan pemberian keuntungan pemberian keuntungan finansial bagi hubungan pelanggan.
2. Dengan menambahkan keuntungan sosial disamping keuntungan finansial.
3. Dengan menambah ikatan structural disamping keuntungan finansial dan sosial.

Menurut Fandy Tjiptono (2001:30), teori dan model kepuasan pelanggan sangat beraneka ragam, karena topik ini masih terus dikembangkan sehingga belum dicapai suatu kesepakatan tentang konsep atau model yang paling efektif. Meskipun demikian berikut ini dikemukakan beberapa konsep atau model yang banyak dijumpai dan digunakan yaitu berdasarkan teori

ekonomi mikro, perspektif psikologi dari kepuasan pelanggan, dan berdasarkan perspektif TQM.

1. Teori Ekonomi Mikro

Dalam teori ekonomi, dasar yang digunakan oleh seorang konsumen dalam melakukan alokasi sumber daya yang langka adalah kondisi dimana perbandingan antara kegunaan marginal (*marginal utility*) dan harga masing-masing produk akan menjadi sama. Dalam pasar yang tidak diferensiasi semua konsumen membayar harga yang sama, dan individu yang sebenarnya bersedia membayar lebih harga tinggi akan merai manfaat subyektif yang disebut sebagai surplus konsumen.

2. Persepektif Psikologi dari Kepuasan Pelanggan

a) Model Kognitif

1) The Expectancy Disconfirmation Model

Berdasarkan model yang dikemukakan para pakar mengidentifikasi tiga pendekatan dalam mengkonseptualisasikan harapan para pembeli yaitu :

- *Equitable Performance (normative performance)*, yaitu penilaian normatif yang mencerminkan kinerja yang seharusnya diterima seorang atas biaya dan usaha yang telah dicurahkan untuk membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa.
- *Ideal Performance* yaitu tingkat kinerja optimum atau ideal yang diharapkan seorang konsumen.

- *Expected performance*, yaitu tingkat kinerja yang diperkirakan atau yang paling diharapkan / disukai konsumen.

2) *Equity Theory*

Menurut teori ini, seorang akan puas bila rasio hasil (*outcome*) yang diperolehnya dibanding dengan input yang digunakan dirasakan *fair* atau adil dengan kata lain kepuasan terjadi bila konsumen merasa bahwa rasio hasil terhadap inputnya proporsional terhadap rasio yang sama yang diperoleh oleh orang lain.

3) *Atribution Theory*

Menurut Fandy Tjiptono (2001:32) teori ini menyatakan bahwa ada tiga dimensi (penyebab) yang menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu hasil (*outmoce*), sehingga dapat ditentukan apakah suatu pembelian memuaskan atau tidak memuaskan. Ketiga dimensi tersebut adalah :

- Stabilitas atau variabilitas, apakah faktor penyebabnya sementara atau permanen.
- *Locus of cousality*, apakah penyebabnya berhubungan dengan konsumen atau dengan pemasara seringkali dikaitkan dengan kemampuan dan usaha yang dilakukan pemasar.
- *Controllability*, apakah penyebab tersebut berada dalam kendali kemampuan sendiri ataukah dihambat oleh faktor luar yang tidak dapat dipengaruhi.

b) Model Akfektif

Model efektif menyatakan bahwa penilaian pelanggan individu terhadap suatu produk atau jasa tidak semata-mata berdasarkan perhitungan rasional, namun juga berdasarkan kebutuhan subyektif, aspirasi dan pengalaman.

C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Fandy Tjiptono, (2001:28) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa sebagai berikut :

a. *Enduring service intensifiers*

Factor ini merupakan factor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitifitasnya terhadap jasa. Factor ini meliputi harapan-harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofis pribadi seseorang tentang jasa.

b. *Personal needs*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang berdasarkan bagi kesejahteraan juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik sosial dan psikologis.

c. *Transitory service intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitasnya pelanggan terhadap jasa.

Faktor ini meliputi :

- 1) Situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan jasa dan ingin perusahaan bisa membentuknya.
- 2) Jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadikan acuannya untuk menentukan baik buruknya jasa berikutnya.

d. Self Percief Service Internsifiers

Merupakan persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatan dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.

e. Situational factors

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bias mempengaruhi kinerja jasa, yang berbeda diluar kendala penyediaan jasa.

f. Explicit Service Promises

Faktor ini merupakan pernyataan oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan.

g. Implicit Service promises

Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan.

h. Wort of Mounth

Merupakan pernyataan yang disampaikan orang lain selain organisasi kepada pelanggan.

i. Past Experience

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang dipelajari atau diketahui dari yang telah diterimanya masa lalu.

Menurut Fandy Tjiptono, (2001:25) dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi.

Ada beberapa faktor yang biasanya dijadikan sebagai kepuasan pelanggan antara lain sebagai berikut :

- a. Kinerja (*performance*) yaitu karakteristik pokok inti yang dibeli, seperti kecepatan, kapasitas, kemudahan atau kenyamanan.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*feat men*) yaitu karakteristik perlengkapannya rancangan atau tambahan kemudahan.
- c. Kemudahan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil suatu produk atau akan tergantung pada pemakainya.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*) yaitu sejauh mana tingkat karakteristik rancangan dan operasi memenuhi standar yang ditentukan sebelumnya seperti keamanan terpenuhi.

Menurut Fandy Tjiptonc (2001:22), ada beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain :

1. Penting atau tidaknya konsumsi yang dilakukan, yaitu menyangkut derajat kepentingan produk bagi konsumen, harga, waktu yang dibutuhkan untuk mengkonsumsi produk tersebut.
2. pengetahuan dan pengalaman, yakni jumlah pembelian sebelumnya, serta pemahaman akan produk serta persepsi terhadap kemampuan sebagai konsumen dan pengalaman komplek sebelumnya.

3. tingkat kesulitan sebelumnya dalam mendapatkan ganti rugi, meliputi jangka waktu penyelesaian masalah.
4. Peluang keberhasilan dalam melakukan komplek kepuasan konsumen dengan harapannya.

D. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler (2000 : 38) mendefinisikan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran, banyak perusahaan yang berhubungan dengan langganan membuka kotak saran dan menerima keluhan-keluhan yang dialami oleh langganan. Ada juga perusahaan yang memberi amplop yang telah ditulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan saran keluhan serta kritik setelah mereka sampai di tempat tujuan saran-saran tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar, *costumner hot line*. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan yang memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap kritik dan saran tersebut.
2. Survey kepuasan pelanggan, tingkat keluhan yang disampaikan oleh konsumen tidak bisa disimpulkan secara umum untuk mengukur kepuasan konsumen pada umumnya. Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan melalui survey, melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi. Atau ada perusahaan mengirimkan angket ke orang-orang tertentu.

3. Pembeli bayangan, dalam hal ini perusahaan menyuruh orang-orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaannya sendiri. Pembeli-pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayan-pelayan yang melayaninya. Juga ia melaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan mengambil keputusan oleh manajemen. Bukan saja orang-orang lain yang disewa untuk menjadi pembeli bayangan tetapi juga manajer sendiri harus juga turun ke lapangan, belanja ke toko saingan di mana ia tidak dikenal. Pengalaman manajer ini sangat penting karena data dan informasi yang diperoleh langsung ia alami sendiri.
4. Analisis pelanggan yang beralih, perusahaan-perusahaan yang kehilangan langganan mencoba menghubungi langganan tersebut. Mereka dibujuk untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi. Dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja perusahaan sendiri agar tidak ada lagi langganan yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.

Menurut Fandy Tjiptono (2001 : 35) teknik pengukuran kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Pengukuran dilakukan secara langsung lewat pertanyaan tertentu dengan skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral dan sangat puas (directly reported satisfaction).

2. Responden diberi pernyataan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut dan seberapa yang mereka rasakan (Derived dissatisfaction).
3. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (problem analysis).
4. Responden diminta untuk meranking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa naik kinerja.

E. Strategi Kepuasan Pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono (2001 : 40) strategi kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang menimbulkan komitmen baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia, beberapa strategi antara lain adalah :

1. Relationship Marketing

Strategi transaksi penjual dan pembeli yang berkelanjutan tidak berakhir begitu penjualan selesai tetapi ada komitmen secara terus menerus dengan pelanggan yang dapat menimbulkan kesetiaan dari pelanggan sehingga terjadi bisnis ulang. Agar hubungan seperti ini dapat terealisasi diperlukan *Customer database* yang memungkinkan perusahaan memiliki data karakteristik konsumen secara lebih rinci sehingga dapat memuaskan mereka secara lebih baik.

2. *Strategi Superior Customer*

Menawarkan penawaran lebih baik dibandingkan dengan pesaing, oleh karena itu, biasanya (tetapi tidak harus) perusahaan menawarkan customer service lebih baik membubarkan harga lebih tinggi terhadap produknya, dan hasilnya serupa tingkat pertumbuhan yang cepat dan besarnya laba yang diperoleh relatif meningkat.

3. *Strategi Unconditional Guaraterrs atau Extra Ordinary Guaratess*

Pemberian generasi atau jaminanj istimewa (mutlak) guna meningkatkan resiko atau kerugian pelanggan bila pelanggan merasa kurang puas terhadap produk yang telah dibayarnya, garansi dapat diberikan dalam dua bentuk antara lain yaitu :

a. Garansi Internal

Yaitu janji yang dibuat oleh suatu departemen atau divisi kepada pelanggan internalnya, misalnya : jaminan dari divisi transportasi untuk menghantarkan atau mengambil barang secara tepat waktu bagi divisi lainnya.

b. Garansi Eksternal

Yaitu jaminan yang dibuat oleh perusahaan kepada pelanggan eksternalnya yaitu mereka yang membeli dan menggunakan produk perusahaan, misalnya : jaminan mendapat ganti rugi bila kualitas produk tidak sesuai dengan yang dijanjian.

4. *Strategi Penanganan Keluhan dan Efisien*

Penanganan keluhan yang baik memerlukan aspek-aspek penting : meliputi, empati terhadap pelanggan yang marah ketanggapan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan dan kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

5. *Strategi Peningkatan Kerja*

Meliputi memantau kepuasan pelanggan secara berkelanjutan, memberikan pelatihan kepada manajemen dan karyawan menyangkut kepuasan pelanggan dan memasukkan unsur kemampuan keinginan pelanggan kedalam sistem penilaian prestasi kerja.

6. Menerapkan *Quality Function Development (QFD)*

Praktek untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap keluhan pelanggan QFD berusaha menerjemahkan apa yang di butuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi hal ini dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk sedini mungkin dengan demikian QFD memungkinkan suatu perusahaan memprioritaskan kebutuhan pelanggan.

F. Kualitas Pelayanan

Bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Keunggulan suatu produk atau jasa adalah dari keunggulan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Oleh karena itu perusahaan tidak hanya dituntut membuat produk atau jasa yang sesuai dengan selera konsumen, tapi dituntut agar produk atau jasa yang dihasilkan kualitas yang baik, apabila kualitas barang tersebut kurang baik maka konsumen akan menjadi kecewa sehingga salah satu langganannya akan berpindah ke produk yang lain. Oleh karena itu setiap perusahaan harus melakukan pengawasan yang baik terhadap kualitas tersebut, sebab tidak jarang perubahan yang jatuh hanya karena tidak mampu mempertahankan kualitasnya.

Setiap perusahaan hanya hendaknya diperhatikan dan mengawasi setiap kegiatan yang dapat mempengaruhi kualitas sebab sebagian dari nyawa perusahaan terletak dikualitas tersebut. Kualitas yang baik berujung pada kepuasan konsumen terhadap kualitas tersebut.

Kotler (2000:439) menyatakan bahwa ada lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu :

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen timbul karena manajemen tidak selalu awas, tidak mengetahui sepenuhnya apa keinginan konsumen. Misalnya orang ke bengkel, tidak saja ingin mobilnya dirawat, diperbaiki yang benar, tetapi juga ingin jangka waktu perbaikan jangan terlalu lama, dan ia juga ingin mendapat petunjuk

tentang pemeliharaan mobil ini misalnya disini ialah manajemen tidak mengetahui apa yang diharapkan oleh konsumen.

2. Kesenjangan persepsi manajemen dengan kualitas jasa. Mungkin manajemen sudah mengetahui keinginan konsumen, tetapi manajemen tak sanggup dan tak sepenuhnya melayani keinginan konsumen tersebut. Spesifikasi jasa yang diberikan oleh manajemen masih ada kekurangan yang dirasakan oleh konsumen. Inti masalahnya ialah pihak manajemen kurang teliti terhadap detail jasa yang ditawarkan.
3. Kesenjangan kualitas jasa dengan penyampaian jasa. Mungkin kualitas jasa menurut spesifikasinya sudah baik, tetapi karena karyawan yang melayani, kurang terlatih, masih baru, dan kaku. Jadi cara penyampaiannya kurang baik, tidak sempurna. Kata kuncinya di sini ialah manajemen tidak sanggup menyampaikan jasa secara memuaskan ke konsumen.
4. Kesenjangan menyampaikan jasa dengan komunikasi eksternal dapat terjadi akibat perbedaan antara jasa yang diberikan dan janji-janji yang diobral dalam iklan, brosur atau media promosi lainnya. Ternyata jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan. Misalnya sebuah bengkel bersih menawarkan kepuasan langganan. Ternyata bengkelnya kotor dan konsumen tidak puas dengan layanan montir-montirnya. Kata kuncinya di sini ialah iklan, atau promosi lainnya, terlalu muluk tak sesuai dengan kenyataan.

5. Kesenjangan jasa yang dialami/dipersepsi dengan jasa yang di harapkan. Ini yang kebanyakan terjadi yaitu jasa yang diterima oleh konsumen. Tidak sesuai dengan yang ia bayangkan/harapkan. Dia mengharapkan taman rekreasi itu indah nyaman dan menarik. Ternyata sangat mengecewakan. Ini sebenarnya ada pengaruh dari iklan yang penting diciptakan oleh manajemen ialah promosi mulut ke mulut, yang menginformasikan keindahan/keistimewaan jasa yang ditawarkan.

Kotler (2000:440) mengungkapkan ada 5 faktor dominan atau penentu kualitas jasa yaitu :

1. Keandalan (*reability*) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/complaint yang diajukan konsumen.
3. Kepastian, (*assurance*) yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.
4. Empati (*emphaty*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langgan.

Misalnya karyawan atau pengusaha harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi

untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus.

5. Berwujud, (*tangible*) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi.

J. Supranto (2001:227) menyatakan bahwa karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Tidak berwujud (*Intangible*)

Suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

2. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Pada umumnya jasa yang diproduksi atau dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apa bila dikehendaki oleh seorang diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. Bervariasi (*Variability*)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa tersebut diberikan.

4. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Daya tahan tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Ada beberapa kriteria yang mencirikan pelayanan dan sekaligus membedakannya dari barang adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan merupakan output tak berwujud

2. Pelayanan tidak disimpan dalam inventaris tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
3. Terdapat hubungan yang langsung dan erat dengan konsumen melalui proses pelayanan.
4. Konsumen berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
5. Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada konsumen.
6. Pelayanan tidak diproduksi secara massal
7. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memerlukan pelayanan.
8. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subjektif.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan jasa yang dapat memuaskan para konsumen antara lain :

1. Kecepatan dan ketepatan pelayanan.
2. Suasana dan kenyamanan tempat pelayanan.
3. Penampilan dan keramahan para karyawan.
4. Kemampuan berkomunikasi dengan konsumen.
5. Pemberian informasi.

Menurut Rambat Lupioyoadi (2001:182) dalam mengembangkan kualitas pelayanan yang efektif melalui sistem informasi setidaknya ada dua langkah yang perlu diperhatikan :

1. Mengukur besarnya harapan atas pelayanan

Perusahaan harus dapat mengukur besarnya harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, misalnya besar tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.

2. Menentukan dimana titik berat kualitas informasi

Perusahaan harus dapat menentukan letak titik berat kualitas informasi pada proses yang ingin dicapai, misalnya menitik beratkan kualitas informasi pada proses keputusan pihak manajemen yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan yang diharapkan. Kualitas informasi adalah tujuan dari pengembangan sistem informasi kualitas pelayanan yang baik mempunyai ciri-ciri :

a. Saling berhubungan

Informasi kualitas pelayanan yang relevan memfokuskan perhatian pembuatan keputusan pada hal-hal yang penting untuk memenuhi harapan konsumen, mengukur harapan, dan kemungkinan karyawan memperbaiki pelayanan.

b. Tepat dan berguna

Informasi yang terlalu luas atau umum akan membingungkan, informasi harus simple dan cukup spesifik yang dapat memungkinkan manajer dan membuat prioritas, membuat program atau menghentikan proyek, serta informasi dapat digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki pelayanan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian survey. Penelitian survey, yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil. Tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

B. Tempat Penelitian

Tempat penelitian adalah MTS Darul Ulum Palembang yang beralamat di Jl. K.H Wahid Hasyim Lt. Syailendra Rt. 27 No. 1511 Kecamatan Seberang Ulu I Palembang.

C. Operasionalisasi Variabel

1. Kepuasan siswa adalah tingkat perasaan siswa setelah membandingkan kualitas pendidikan dan pelayanan MTS Darul Ulum Palembang yang dirasakan dengan harapannya.

Indikator Kepuasan Siswa

- a. Bila hasil perhitungan negatif (-) maka $PP < EP$ artinya siswa merasa kurang/tidak puas.

- b. Bila perhitungan nol (0) maka $PP=EX$, artinya siswa berada pada posisi netral.
 - c. Bila perhitungan positif (+) maka $PP>EX$, artinya siswa merasa puas.
2. Kualitas pendidikan adalah kegiatan yang dilakukan oleh MTs Darul Ulum Palembang yang berkenaan dengan pelaksanaan tugas dalam memuaskan siswa.

Indikator kualitas pendidikan :

- a) Keahlian para pengajar
 - b) Kualitas pengajar
 - c) Kesesuaian materi
 - d) Kurikulum
 - e) Ketepatan waktu mengajar
 - f) Perpustakaan
3. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh MTs Darul Ulum Palembang yang berpengaruh pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan atau yang tersirat.

Indikator pelayanan adalah :

- a. Kebersihan ruangan dan lingkungan
- b. Sikap para pengajar
- c. Kenyamanan ruangan belajar
- d. Fasilitas
- e. Keramahan guru dan karyawan
- f. Lokasi yang strategis

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa-siswi MTS Darul Ulum Palembang yang berdasarkan tahun ajaran 2006/2007 yang berjumlah 281 orang sampel yang diambil.

Untuk menentukan sampel penulis menggunakan rumus Slovin (Husen Umar, 2001 : 78) dengan tingkat kesalahan 10 % sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran populasi

e : Persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel 10 %.

Maka sampelnya (n)

$$n = \frac{281}{1 + (281 \cdot 0,1^2)}$$

$$n = \frac{281}{1 + 2,81}$$

$$n = \frac{281}{3,81}$$

$$n = 73,75$$

$$n = 74 \text{ orang}$$

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified proporsional random sampling*, digunakan untuk pengambilan sampel dari

populasi berdasarkan total jumlah seluruh siswa yang mewakili tiap kelas yang terbagi berdasarkan tahun masuk/kelas.

Tabel 1
Jumlah siswa-siswi MTS Darul Ulum Palembang
Tahun ajaran 2006/2007

Kelas	Populasi (N)	Persentase (%)	Sampel
1	87	31%	23
2	88	31%	23
3	106	38%	28
Jumlah	281	100%	74

Sumber : MTS Darul Ulum Palembang, 2007

C. Data Yang Diperlukan

Data Primer

Menurut Husen Umar (2001 : 42), data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil jawaban responden dari daftar pertanyaan atau kuesioner yang diberikan tentang tingkat kepuasan siswa.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Metode daftar pertanyaan (kuesioner)

Menurut Sugiyono (2004 : 135) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

E. Analisis Data dan Teknik Analisis

1. Analisis data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan kuantitatif. Secara kualitatif digunakan *skala likert* dengan pilihan jawaban responden sebagai berikut :

a. Penilaian siswa untuk kinerja nyata dibagi dengan kriteria sebagai berikut :

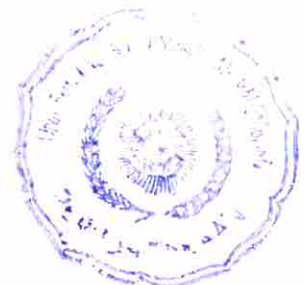
- 1) Jawaban Sangat Setuju (SS) dengan skor : 5
- 2) Jawaban Setuju (S) : 4
- 3) Jawaban Cukup Setuju (CS) : 3
- 4) Jawaban Tidak Setuju (TS) : 2
- 5) Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

b. Penilaian siswa untuk kinerja harapan dibagi dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jawaban Sangat Setuju (SS) dengan skor : 5
- 2) Jawaban Setuju (S) : 4
- 3) Jawaban Cukup Setuju (CS) : 3
- 4) Jawaban Tidak Setuju (TS) : 2
- 5) Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

2. Teknik analisis

Teknik analisis menggunakan peralatan statistik dengan menggunakan persamaan kepuasan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2001:37) rumus yang digunakan adalah: $IKP = (PP-EX)$



Keterangan

- IKP : Indeks Kepuasan Pelanggan
PP : Perceived performance (kinerja nyata)
EX = Expectation (kinerja harapan)

Hasil pengukuran berkisar pada nilai negatif, nol atau positif dengan kriteria sebagai berikut :

1. Negatif, apabila kinerja nyata sesungguhnya dirasakan oleh siswa lebih kecil dibandingkan dengan kinerja harapan.
2. Nol, apabila kinerja nyata sama dengan kinerja harapan.
3. Positif, apabila kinerja nyata lebih besar dibandingkan dengan kinerja harapan.

Dengan kata lain :

1. Siswa dinyatakan sangat puas apabila kinerja nyata yang dirasakan lebih besar dari pada kinerja harapan.
2. Siswa dinyatakan puas apabila kinerja nyata yang dirasakan sama dengan kinerja harapan.
3. Siswa dinyatakan tidak puas apabila kinerja nyata yang dirasakan lebih kecil dari pada kinerja harapan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

I. Aktivitas MTS Darul Ulum Palembang

MTs Darul Umum ini berdiri terhitung dari tanggal 1 Mei 1985 yang beralamat di Jl. K. H. A. Wahid Lrg. Syailendra 1 Ulu. Adapun aktivitas MTs Darul Ulum ini dimana kegiatan dimulai dari jam 07.00 sampai dengan 13.00 Wib.

MTS Darul Ulum Palembang merupakan salah satu lembaga pendidikan di Palembang didirikan MTS Darul Ulum Palembang ini karena dirasakan semakin pentingnya pendidikan.

Adapun alasannya didirikan MTS Darul Ulum Palembang sebagai berikut:

- a. Dalam rangka pengembangan dan peningkatan usaha program pendidikan.
- b. Ikut mensukseskan program pemerintah di bidang pendidikan dengan cara berpartisipasi ikut aktif dalam penampungan siswa, terutama yang tamatan dari MI.
- c. Meningkatkan volume kegiatan pemanfaatan ruangan kelas secara penuh
- d. Membantu masyarakat di sekitar lingkungan Kertapati 1 Ulu

Susunan panitia pendiri MTS Darul Ulum Palembang sebagai berikut:

1. Pelindung : a. Meko Ginta, SE
b. M. Yusuf, SH
2. Ketua : Leni Puspita Sari, SE
3. Wakil Ketua : Drs. Mustofa Husin
4. Sekretaris : Drs. Ali Akbar
5. Bendahara : Drs. Edison

Kemudian panitia pendiri MTS Darul Ulum Palembang tersebut dapat disyahkan dengan surat keputusan pimpinan di atas wilayah majelis pendidikan dan pengajaran Sumatera Selatan

Setelah MTS Darul Ulum Palembang berdiri terhitung 1 Mei 1985 maka ditetapkan pula susunan personalianya oleh pimpinan MTS Darul Ulum. Majelis pendidikan dan pengajaran Sumatera Selatan dengan surat penerimaan No.039/MTS.DU/PP.005/2007, dengan susunan sebagai berikut :

1. Kepala Sekolah : Leni Puspita Sari, SE
2. Wakil Kepala Sekolah : Yusmidarti, Spd
3. Sekretaris : Drs. Wira Sentosa
4. Tata Usaha : Dra. Joko Wijaya

2. Keadaan MTS Darul Ulum Palembang

Pada tabel berikut ini kita dapat lihat keadaan MTS Darul Ulum Palembang.

a. Fasilitas

Fasilitas yang dimiliki MTS Darul Ulum Palembang terdiri dari :

1. Ruang kepastakaan yang dimiliki MTS Darul Ulum Palembang tidak terlalu besar, perpustakaan ini memiliki 273 buku terdiri dari 197 buku pelajaran dan 76 buku pengetahuan umum
2. Ruang komputer MTS Darul Ulum Palembang, computer yang dimiliki terdiri dari 8 unit. Penggunaan computer tersebut untuk tambahan belajar bagi para siswa tentang teknologi computer

b. Ruang Kelas

Ruang kelas yang dimiliki oleh MTS Darul Ulum Palembang terdiri dari 7 ruang kelas. Didalam ruang kelas tersebut masing-masing terdapat papan tulis, kapur tulis, penghapus, kotak sampah, meja dan kursi untuk guru dan kelengkapan yang lainnya.

a. Musollah

MTs Darul Ulum Palembang mempunyai 1 buah musollah yang berukuran 6 x 6 Meter didalam musollah terdapat 2 buah kipas angin, 1 buah jam dinding, 5 set sajadah, 15 Al-Quran dan 20 buah surat yasin.

b. Jumlah siswa perkelas

Tiap-tiap ruang kelas yang dimiliki MTS Darul Ulum Palembang cukup besar dan luas. Didalam kelas tersebut dapat menampung siswa dengan jumlah yang cukup banyak berkisar antara 35 sampai dengan 45 orang siswa.

c. Gaji yang diterima tenaga pengajar MTs Darul Ulum Palembang

MTs Darul Ulum Palembang memberikan gaji kepada para pengajar dihitung perjam yaitu sebesar Rp. 12.500,- dan MTs Darul Ulum Palembang berhak memberikan sanksi apabila para pengajar berhalangan masuk maka tidak dibayar jasa atau dipotong gajinya, kecuali guru tersebut memberikan tugas kepada siswa. Sehingga pendapatan perbulan yang diterima para pengajar berbeda-beda.

d. Jumlah tenaga pengajar dan karyawan

MTS Darul Ulum Palembang mempunyai tenaga pengajar dan karyawan yang cukup banyak. Jumlah tenaga pengajar di MTS ini berjumlah 17 orang yang terdiri dari :

- a. 1 kepala sekolah (Pembina)
- b. 4 guru tetap
- c. 7 guru tidak tetap (GTT)
- d. 4 guru Bantu (GB)
- e. petugas tidak tetap (PTT)



Pada tabel berikut ini dapat kita lihat jumlah karyawan yang ada di MTS Darul Ulum Palembang

Tabel IV.1
Data Nama Karyawan dan Tenaga Pengajar
MTS Darul Ulum Palembang
Tahun Ajaran 2006 - 2007

No	Nama Pengajar/Karyawan	Masa Jabatan	Jabatan
1	Leni Puspita Sari, SE	5 tahun	Kepala Sekolah
2	Nurjanah, S.Si	5 tahun	Wakasek Bid Kurikulum
3	Dra. Komariah	4 tahun	Wakasek Bid Kesiswaan
4	Yusmidarti	4 tahun	Ka. TU
5	Nuzuliana	4 tahun	Pengajar
6	Mardilah, S.Ag	6 tahun	Pengajar
7	Zainab, S.Pd	10 tahun	Pengajar
8	Dinaria	11 tahun	Pengajar
9	Misriati	4 tahun	Pengajar
10	Mukmini S.Pd I	4 tahun	Pengajar
11	Andy, S.Pd	14 tahun	Pengajar
12	Maryama	5 tahun	Pengajar
13	Joko Hadinata	4 tahun	Pengajar
14	Sultana	6 tahun	Pengajar
15	Ernani	6 Tahun	Pengajar
16	Yuhanis, SH	6 Tahun	Pengajar
17	Didi Kurniawan	4 Tahun	Karyawan
18	Dodi Irawan	5 Tahun	Karyawan

Sumber : MTS Darul Ulum Palembang, 2007

3. Gambaran Indikator Penelitian

Berdasarkan hasil pengamatan dan dari beberapa dokumen MTS Darul Ulum Palembang. Keadaan kualitas pendidikan dan pelayanan pada MTS Darul Ulum Palembang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Kebersihan Ruang dan Lingkungan

Kebersihan ruangan dan lingkungan sekolah yang dimiliki MTS Darul Ulum Palembang bila dilihat dari pengamatan cukup bersih dan rapih

karena untuk menjaga bersih ruangan dan lingkungan tersebut.

MTS memiliki alat-alat sebagai berikut :

- 10 kotak sampah atau tempat sampah untuk menjaga kebersihan ruang kelas dan kantor
- 8 sapu untuk membersihkan ruang kelas, kantor dan ruang lainnya dari kotoran
- 8 serokan untuk membersihkan lantai dari kotoran

Kegunaan alat tersebut untuk menjaga kebersihan ruangan. Untuk kebersihan MTS Darul Ulum Palembang juga mempunyai jadwal piket setiap harinya yang dilakukan oleh siswa guna menjaga ruang kelas. Untuk ruang kantor, ruang tunggu guru dan ruangan lainnya. MTS Darul Ulum Palembang mempunyai 1 petugas kebersihan untuk membersihkan ruangan tersebut.

Di lingkungan sekolah juga cukup bersih dan baik walau tidak terlalu luas, disisi pekarangan terdapat tanaman bunga, pepohonan sehingga membuat lingkungan terlihat indah dan rapih.

b. Para Pengajar

Faktor keahlian para pengajar atau mutu yang ada di dalam MTS Darul Ulum Palembang meliputi kualitas pendidikan dan kualitas tenaga pengajarannya. Kualitas tenaga pengajaran ini dapat dilihat dari segi latar belakang pendidikan , system pengajar dalam menyampaikan materi pendidikan yang mudah dimengerti oleh siswa, sehingga ilmu yang diberikan bermanfaat sesuai tujuan serta

diharapkan para lulusan mampu mengembangkan segala kemampuan dalam bidangnya masing-masing.

Tenaga pengajar pada MTS Darul Ulum Palembang berjumlah 15 orang terdiri dari :

- 4 guru tetap (GT)
- 7 guru tidak tetap (GTT)
- 4 guru Bantu (GB)

Karyawan pada MTS Darul Ulum Palembang berjumlah 6 orang terdiri dari :

- 1 orang kepala sekolah
- 1 orang wakasek bidang kurikulum
- 1 orang wakasek bidang kesiswaan
- 1 orang KTU
- 1 orang tatausaha
- 1 orang pengurus perpustakaan

Pada tabel di bawah ini dapat dilihat jumlah tenaga pengajar karyawan yang ada di MTS Darul Ulum Palembang

Tabel IV.2

Data Jumlah Ternaga Pengajar MTS Darul Ulum Palembang

Nama	Masa Jabatan	Tingkat Pendidikan	Colongan / R
Leni Puspita Sari SE	2002 (5 tahun)	S1	GTT
Nurjanah S.Si	2002 (5 tahun)	S1	GT
Dra Komariah	2003 (4 tahun)	S1	GTT
Nuzuliana	2003 (4 tahun)	S1	GTT
Mardilah S.Ag	2003 (4 tahun)	S1	GTT
Zainab S.Pd	2001 (6 tahun)	S1	GTT
Dinaria, S.Pd	1998 (10 tahun)	S1	GT
Misriati	1997 (11 tahun)	S1	GT
Mukminin S.Pd	2004 (4 tahun)	S1	GB
Andy S.Pd	2004 (4 tahun)	S1	GTT
Maryama	1994 (14 tahun)	S1	GT
Joko Hadinata SE	2003 (5 tahun)	S1	GTT
Sultana S.Pd	2004 (4 tahun)	S1	GB
Ernani S.Pd	2001 (6 tahun)	S1	GB
Yuhanis, SP.d	2001 (6 Tahun)	S1	GB

Sumber : Data primer

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pengajar terdiri dari 15 orang masing mempunyai masa jabatan yang berda masa tugas pengajar ini ada yang baru tahun dan paling lama 22 tahun para pengajar berasal dari

tingkat pendidikan S1 dan D3 golongan yang dimiliki masing-masing pengajar guru bantu 4 orang, guru ini tugasnya untuk membantu dan menggantikan guru yang berhalangan datang. Guru tetap 4 orang, guru tetap ini guru sudah ditetapkan oleh MTS Darul Ulum Palembang, guru tidak tetap 7 orang guru ini sewaktu-waktu bisa keluar dari MTS Darul Ulum Palembang.

Tabel IV.3
Data Jumlah Karyawan
Tahun 2006 - 2007

No	Nama	Masa Jabatan	Tingkat Pendidikan	Golongan/R	Jabatan
1	Leni Puspita SE	5 Tahun	S1	Pembina	Kepsek
2	Nurjanah, S.Si	5 Tahun	S1	GT/GB	Wakasek Bid Kurikulum
3	Dra. Komariah	4 Tahun	S1	GTT	Wakasek Bid. Kesiswaan
4	Yusmidarti	10 Tahun	S1	PTT	Ka. TU
5	Didi Kurniawan	4 Tahun	D3	PTT	Tata Usaha
6	Dodi Irawan	5 Tahun	SMA	PTT	Pengurus Perpustakaan

Sumber : MTS Darul Ulum Palembang, 2007

Dari diatas dapat disimpulkan jumlah karyawan terdiri dari 6 orang. Masa jabatan para karyawan ada yang baru 4 tahun dan yang paling lama 10 tahun. Tingkat pendidikan karyawan ini berasal dari S1. Golongan untuk karyawan adalah 1 orang Pembina yang jabatannya sebagai kepala sekolah 1 orang guru tetap yang merangkap sebagai wakasek bidang kurikulum dan 1 orang tidak tetap yang merangkap jabatan sebagai wakasek bidang kesiswaan, 1 orang petugas tidak tetap yang memiliki jabatan sebagai Ka. TU yang 2 orang petugas tidak tetap sebagai tata usaha dan petugas perpustakaan.

Dimana setiap pengajar memberikan materi pelajaran sesuai dengan bidang keahlian.

b. Sikap Para Pengajar

Berdasarkan pengamatan untuk indikator keramahan sikap para pengajar dan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, keramahan sikap para pengajaran ini mencerminkan tanggung jawab atau MTS Darul Ulum Palembang dalam memberikan perhatiannya kepada siswa. Perhatian dan pelayanan para pengajar yang baik kepada siswa bisa membuat siswa merasa senang dan puas dengan perhatian pelayanan tersebut

c. Ketepatan Waktu

Dari hasil pengamatan untuk indikator ketepatan waktu. MTS Darul Ulum Palembang memiliki disiplin waktu yang tepat dan sesuai dan peraturan yang telah ditetapkan. Para pengajar memberikan materi pelajaran tepat waktu dan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

d. Fasilitas

Fasilitas atau sarana untuk menunjang MTS Darul Ulum Palembang sebagai berikut:

- Gedung yang berbentuk rumah
- Kantor
- Ruang tunggu para guru

- Memiliki 7 ruang kelas, yang masing-masing kelas dapat menampung 35 sampai dengan 45 orang siswa
- Ruang perpustakaan yang memiliki 273 buku-buku terdiri dari 197 buku pelajaran dan 76 buku pengetahuan umum

Berdasarkan buku yang dimiliki perpustakaan buku-buku tersebut belum cukup memadai karena jumlah buku-buku tersebut masih sedikit untuk lebih baik lagi buku tersebut ditambah sehingga menunjang kelancaran belajar siswa.

MTS Darul Ulum Palembang sebaiknya mencoba untuk memenuhi semua fasilitas yang dibutuhkan siswanya. Fasilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi semua fasilitas yang dibutuhkan siswanya. Fasilitas yang dibutuhkan untuk menunjang kelancaran belajar mengajar dan untuk menarik minat siswa terutama siswa baru. MTS Darul Ulum Palembang memiliki ruang computer dimana mempunyai 8 unit computer masih terlalu sedikit bila dibandingkan dengan jumlah siswa yang cukup banyak.

e. Lokasi

Lokasi MTS Darul Ulum Palembang sangat strategis karena mudah dijangkau dan dilalui kendaraan umum baik roda dua, becak maupun mobil. Alamat MTs Darul Ulum Palembang Jl. K.H. A. Wahid Hasyim Lr.Syailendra Rt.27 No. 1511 Kec. Sebrang Ulu 1 Palembang Telp. (0711 - 513670).

4. Karakteristik Responden

Salah satu cara yang digunakan penulis untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada MTS Darul Ulum Palembang dengan memberikan daftar pertanyaan kepada siswa. Adapun jumlah responden yang terpilih dalam penelitian ini adalah 74 orang siswa yang terdiri dari kelas I, II, dan III.

Berdasarkan daftar pertanyaan yang diberikan kepada siswa, maka penulis akan memberikan gambaran karakteristik responden dalam bentuk table berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia, level atau kelas. Gambaran tentang karakteristik responden tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel IV.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-Laki	33	45%
Perempuan	41	55%
Jumlah	74	100%

Sumber : Data Primer

Dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa sebagian besar yang belajar di MTS Darul Ulum Palembang adalah jenis kelamin perempuan berjumlah 41 orang responden atau 55%, sedangkan jenis kelamin laki-laki hanya sebagian kecil saja yaitu 33 orang responden atau 45%.

Jumlah responden berjenis perempuan menjawab kuesioner jumlahnya lebih banyak karena jumlah perempuan lebih banyak dari pada laki-laki.

Tabel IV. 5

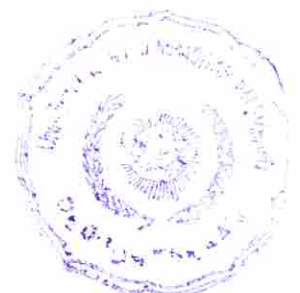
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
13 – 14	59	80%
15 – 16	15	20%
16 - 17	-	
Jumlah	74	100%

Sumber : Data Primer

Dilihat dari tingkat usia, persentase MTS Darul Ulum Palembang yang terbanyak pada usia 13 sampai 14 tahun yaitu 80% atau 59 orang responden. Responden yang berusia 15 sampai 16 tahun berjumlah 15 orang atau 20%. Pada tingkat usia tersebut merupakan usia yang berproduktivitasnya sedang naik atau meningkat.

Tabel IV.6 menunjukkan bahwa usia responden yang menjawab kuesioner merupakan usia yang sedang produktif dan sedang bersemangat mencari ilmu khususnya untuk masa depan mereka nanti.



Tabel IV.6

Karakteristik Responden Berdasarkan Level/Kelas

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Kelas I	23	31%
Kelas II	23	31%
Kelas III	28	38%
Jumlah	74	100%

Sumber : Data Primer

Dilihat dari 74 responden yang menjawab, responden dari kelas I berjumlah 23 orang responden atau 31%. Untuk kelas II berjumlah 23 orang responden atau 31% dan untuk kelas III berjumlah 28 orang responden atau 38%.

B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Melihat kepuasan siswa terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada MTs Darul Ulum Palembang dapat dilihat dari pertanyaan responden terhadap angket atau kuesioner yang telah diberikan. Kuesioner yang dibuat menyatukan atau hubungan dan indikator-indikator yang ada pada MTs Darul Ulum Palembang.

Untuk menganalisis kepuasan siswa dapat diungkapkan dari pertanyaan siswa khususnya mengenai 12 indikator pemahaman dan keahlian para pengajar, kualitas pengajar, para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikan, kurikulum, para pengajar selalu tepat waktu, perpustakaan yang lengkap, ruangan dan lingkungan yang bersih, sikap para pengajar ruangan yang nyaman, fasilitas guru dan karyawan yang ramah, lokasi yang strategis.

Berikut ini hasil jawaban dari kuisisioner yang menunjukkan penilaian responden terhadap indikator kinerja nyata dan pelayanan yang diberikan MTs Darul Ulum Palembang.

Tabel IV.8
Penilaian siswa terhadap indikator kinerja nyata pada MTs Darul Ulum Palembang

NO	Penilaian siswa terhadap kinerja nyata	SS	S	CS	TS	STS	Total
		5	4	3	2	1	
A Kualitas Pendidikan							
1	Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik	30	31	11	1	1	74
2	Kualitas pengajar di MTs Darul Ulum Palembang baik	23	45	5	1	-	74
3	Para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikannya	27	41	4	2	-	74
4	Kurikulum yang diberikan MTs Darul Ulum sesuai dengan yang ditetapkan Diknas	10	32	21	10	1	74
5	Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas	15	7	31	21	-	74
6	Perpustakaan MTs Darul Ulum Palembang mempunyai buku pelajaran yang lengkap	14	36	19	4	1	74
B. Pelayanan							
1	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan sekolah yang bersih	36	14	4	19	1	74
2	Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa	7	15	31	21	-	74
3	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruang belajar yang sangat nyaman	10	21	32	11	-	74
4	Fasilitas yang ada di MTs Darul Ulum Palembang sangat lengkap	4	27	41	2	-	74
5	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah	5	23	45	1	-	74
6	Lokasi MTs Darul Ulum Palembang Strategis	11	30	31	1	1	74

Sumber :Data Primer 2006/2007

Ket: SS= Sangat Setuju S= Setuju, CS= Cukup Setuju, TS= Tidak Setuju,

STS=Sangat Tidak Setuju

Berikut ini hasil jawaban dari kuisener yang menunjukkan penilaian responden terhadap indikator kinerja harapan dan pelayanan yang diberikan MTs Darul Ulum Palembang. Yaitu:

Tabel IV.9
Penilaian siswa terhadap indikator kinerja Harapan pada MTs Darul Ulum Palembang

NO	Penilaian siswa terhadap kinerja nyata	SS	S	CS	TS	STS	Total
		5	4	3	2	1	
A. Kualitas Pendidikan							
1	Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik	20	13	29	9	3	74
2	Kualitas pengajar di MTs Darul Ulum Palembang baik	10	23	35	5	4	74
3	Para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikannya	27	30	10	6	1	74
4	Kurikulum yang diberikan MTs Darul Ulum sesuai dengan yang ditetapkan Diknas	30	16	22	5	1	74
5	Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas	25	21	21	10	7	74
6	Perpustakaan MTs Darul Ulum Palembang mempunyai buku pelajaran yang lengkap	34	20	11	9	1	74
B. Pelayanan							
1	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan sekolah yang bersih	13	30	20	8	3	74
2	Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa	10	22	36	7	2	74
3	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruang belajar yang sangat nyaman	27	29	11	7	-	74
4	Fasilitas yang ada di MTs Darul Ulum Palembang sangat lengkap	15	22	30	6	1	74
5	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah	25	20	22	17	-	74
6	Lokasi MTs Darul Ulum Palembang Strategis	11	20	34	9	1	74

Sumber : Data Primer 2006/2007

Ket : SS= Sangat Setuju S= Setuju, CS= Cukup Setuju, TS= Tidak Setuju,
 STS=Sangat Tidak Setuju

Berikut tabel yang menunjukkan hasil perhitungan dari penilaian siswa indikator kinerja nyata pada MTs Darul Ulum Palembang

Tabel IV.10
Hasil Perhitungan Siswa Terhadap Indikator Kinerja Nyata

NO	Penilaian siswa terhadap kinerja nyata	Rangking	Total
A Kualitas Pendidikan			
1	Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik	2	4.18
2	Kualitas pengajar di MTs Darul Ulum Palembang baik	3	4.18
3	Para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikannya	1	4.25
4	Kurikulum yang diberikan MTs Darul Ulum sesuai dengan yang ditetapkan Diknas	7	3.54
5	Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas	11	3.21
6	Perpustakaan MTs Darul Ulum Palembang mempunyai buku pelajaran yang lengkap	5	3.78
B. Pelayanan			
1	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan sekolah yang bersih	4	4.13
2	Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa	12	3.10
3	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruang belajar yang sangat nyaman	9	3.40
4	Fasilitas yang ada di MTs Darul Ulum Palembang sangat lengkap	8	3.44
5	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah	10	3.43
6	Lokasi MTs Darul Ulum Palembang Strategis	6	3.66
Jumlah			44.3
Rata-Rata			36.9

Sumber : Data Primer 2006/2007

Perhitungan dari keseluruhan indikator kinerja nyata adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pendidikan

a. pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik

pada indikator pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik, kinerja nyata dari pelayanan MTs Darul Ulum Palembang menghasilkan nilai 4,18 indikator ini menempati peringkat ke 2 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik pada MTs Darul Ulum Palembang telah memberikan pelayanan baik pada siswa.

b. kualitas pengajar di MTs Darul Ulum Palembang Baik

pada indikator kualitas pengajar di MTs Darul Ulum Palembang Baik, kinerja nyata dari pelayanan MTs Darul Ulum Palembang menghasilkan nilai 4,18. Indikator ini menempati peringkat ke 2 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator kualitas pengajar di MTs Darul Ulum Palembang Baik pada MTs Darul Ulum Palembang telah memberikan pelayanan baik pada siswa.

c. Para pengajar memberikan materi sesuai latar belakang pendidikan

Pada indikator para pengajar memberikan materi sesuai latar belakang pendidikan. Kinerja nyata dari pelayanan MTs Darul Ulum Palembang menghasilkan nilai 4,25. indikator ini menempati peringkat ke 1 dari 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator para

pengajar memberikan materi sesuai latar belakang pendidikan pada MTs Darul Ulum Palembang telah memberikan pelayanan baik pada siswa.

d. kurikulum yang diberikan MTs Darul Ulum Palembang sesuai dengan yang ditetapkan diknas

pada indikator kurikulum yang diberikan MTs Darul Ulum Palembang sesuai dengan yang ditetapkan diknas, kinerja nyata dari pelayanan MTs Darul Ulum Palembang menghasilkan nilai 3,54 indikator ini menempati ranking ke 7 dari 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator kurikulum yang diberikan MTs Darul Ulum Palembang sesuai dengan yang ditetapkan diknas pada MTs Darul Ulum Palembang telah memberikan pelayanan baik pada siswa.

e. Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas

Pada indikator para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas, kinerja nyata dalam pelayanan MTs Darul Ulum Palembang menghasilkan nilai 3,21. indikator ini menempati ranking ke 11 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas pada MTs Darul Ulum Palembang telah memberikan pelayanan baik pada siswa.

f. Perpustakaan MTs. Darul Ulum Palembang mempunyai buku pelajaran dan peralatan yang lengkap.

Pada indikator perpustakaan pada MTs Darul Ulum Palembang mempunyai buku pelajaran dan peralatan yang lengkap, kinerja nyata dari pelayanan MTs Darul Ulum Palembang menghasilkan nilai 3,78. Indikator ini

menempati ranking ke 5 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator pada perpustakaan MTs Darul Ulum Palembang mempunyai buku pelajaran yang lengkap pada MTs Darul Ulum Palembang telah memberikan pelayanan baik pada siswa

2. Pelayanan

- a. MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan yang bersih.

Pada indikator MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan yang bersih, kinerja nyata dari pelayanan MTs Darul Ulum Palembang menghasilkan nilai 4,13. Indikator ini menempati ranking ke 4 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan yang bersih pada MTs Darul Ulum Palembang telah memberikan pelayanan baik pada siswa.

- b. Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa.

pada indikator sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa, kinerja nyata dari pelayanan MTs darul ulum Palembang menghasilkan nilai 3,10 indikator ini menempati ranking 12 dari 12 indikator, jawaban responder berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa pada MTs darul ulum Palembang telah memberikan pelayanan baik pada siswa.

c. MTs darul Ulum Palembang mempunyai ruangan yang nyaman

Pada indikator MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruangan yang nyaman, kinerja nyata dari pelayanan MTs Darul Ulum Palembang menghasilkan nilai 3,40 indikator ini menempati ranking ke 9 dari 12 indikator, jawaban responden berkisar pada pertanyaan setuju, artinya untuk indikator MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruangan yang nyaman pada MTs Darul Ulum Palembang telah memberikan pelayanan.

d. Fasilitas yang ada di MTs Darul Ulum Palembang sangat lengkap

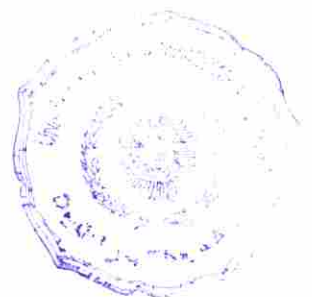
Pada indikator fasilitas yang ada di MTs Darul Ulum Palembang sangat lengkap, kinerja nyata dari pelayanan MTs Darul Ulum Palembang menghasilkan nilai 3,44. Indikator ini menempati ranking ke 8 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar dari pertanyaan setuju, artinya untuk indikator fasilitas yang ada di MTs Darul Ulum Palembang sangat lengkap pada MTs Darul Ulum Palembang telah memberikan pelayanan.

e. MTs Darul Ulum Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah

Pada indikator MTs Darul Ulum Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah, kinerja nyata dari pelayanan MTs Darul Ulum Palembang menghasilkan nilai 3,29. Indikator ini menempati ranking 10 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar dari pertanyaan setuju, artinya untuk indikator MTs Darul Ulum Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah pada MTs Darul Ulum Palembang telah memberikan pelayanan.

f. MTs Darul Ulum Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa.

Pada indikator MTs Darul Ulum Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa, kinerja nyata dari pelayanan MTs Darul Ulum Palembang menghasilkan nilai 3,66. Indikator ini menempati rangking ke 6 dari ke 12 indikator, jawaban responden berkisar dari pertanyaan setuju, artinya untuk indikator MTs Darul Ulum Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa pada MTs Darul Ulum Palembang telah memberikan pelayanan.



Tabel IV.11
Hasil Perhitungan Siswa Terhadap Indikator Kinerja Harapan

NO	Penilaian siswa terhadap kinerja nyata	Rangking	Total
A Kualitas Pendidikan			
1	Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik	10	3,48
2	Kualitas pengajar di MTs Darul Ulum Palembang baik	9	3,52
3	Para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikannya	4	4,02
4	Kurikulum yang diberikan MTs Darul Ulum sesuai dengan yang ditetapkan Diknas	6	3,95
5	Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas	3	4,04
6	Perpustakaan MTs Darul Ulum Palembang mempunyai buku pelajaran yang lengkap	2	4,08
B. Pelayanan			
1	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan sekolah yang bersih	8	3,56
2	Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa	12	3,40
3	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruang belajar yang sangat nyaman	5	4,02
4	Fasilitas yang ada di MTs Darul Ulum Palembang sangat lengkap	7	3,59
5	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah	1	4,12
6	Lokasi MTs Darul Ulum Palembang Strategis	11	3,45
Jumlah			45,23
Rata-Rata			3,76

Sumber : Data Primer tahun pelajaran 2006/2007

Perhitungan dari keseluruhan indikator kinerja harapan adalah sebagai berikut :

I. Kualitas Pendidikan

a. Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 3,48, jawaban responden berada diantara setuju, ini berarti siswa mengharapkan pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik.

b. Kualitas pengajar di MTs Darul Ulum Palembang baik

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 3,52, jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan kualitas pengajar di MTs Darul Ulm Palembang baik.

c. Para pengajar memberikan materi sesuai latar belakang pendidikan

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 4,02 jawaban responden berada diantara setuju, ini berarti siswa mengharapkan para pengajar memberikan materi sesuai latar belakang pendidikan.

d. Kurikulum yang diberikan MTs Darul Ulum Palembang sesuai yang ditetapkan diknas.

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 3,93 jawaban responden berada diantara setuju, iniberarti siswa mengharapkan kurikulum yang diberikan MTs Darul Ulum Palembang sesuai dengan yang ditetapkan diknas.

e. Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 4,04 jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas.

f. Perpustakaan MTs Darul Ulum Palembang mempunyai buku pelajaran yang lengkap

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 4,08 jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan perpustakaan MTs Darul Ulum Palembang mempunyai buku pelajaran yang lengkap.

2. Pelayanan

a. Mts darul ulum Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan yang bersih.

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 3,56. jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan yang bersih.

b. Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 3,40, jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa.

c. MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruangan yang nyaman

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 4,02 jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan fasilitas yang ada di MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruangan yang nyaman

d. Fasilitas yang ada di MTs Darul Ulum Palembang sangat lengkap

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 3,59 jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan fasilitas yang ada di MTs Darul Ulum Palembang sangat lengkap

e. MTs Darul Ulum Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 4,12 jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan MTs Darul Ulum Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah

f. MTs Darul Ulum Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa

Pada indikator ini tingkat harapan siswa memperoleh nilai 3,45 jawaban responden berada diantara setuju ini berarti siswa mengharapkan MTs Darul Ulum Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa.

C. PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN SISWA

Pengukuran kepuasan siswa dapat dilakukan dengan menghitung hasil dari kinerja nyata yang dirasakan oleh siswa dikurangi kinerja harapan dari siswa tersebut. Perhitungan ini akan berkisar pada nilai (-), nol (0) dan positif (+). Para siswa dianggap tidak puas apabila indeks yang diperoleh negatif (-) lalu cukup puas atau netral apabila indeks yang diperoleh nol (0) dan puas apabila indeks yang diperoleh positif (+).

Berikut tabel yang menunjukkan perhitungan indeks kepuasan siswa terhadap indikator kinerja nyata dari pelayanan dan kinerja harapan yang diberikan MTs Darul Ulum Palembang

Tabel IV.12
Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan

NO	Indikator	Kinerja Nyata (PP)	Kinerja Harapan (EX)	IKP= PP-EX
A Kualitas Pendidikan				
1	Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik	4,18	3,48	0,70
2	Kualitas pengajar di MTs Darul Ulum Palembang baik	4,18	3,52	0,66
3	Para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikannya	4,25	4,02	0,23
4	Kurikulum yang diberikan MTs Darul Ulum sesuai dengan yang ditetapkan Diknas	3,54	3,95	-0,41
5	Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas	3,21	4,04	-0,83
6	Perpustakaan MTs Darul Ulum Palembang mempunyai buku pelajaran yang lengkap	3,78	4,08	-0,30
B. Pelayanan				
1	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan sekolah yang bersih	4,13	3,56	0,57
2	Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa	3,10	3,40	-,030
3	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruang belajar yang sangat nyaman	3,40	4,02	-0,62
4	Fasilitas yang ada di MTs Darul Ulum Palembang sangat lengkap	3,44	3,59	-0,15
5	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah	3,29	4,12	-0,83
6	Lokasi MTs Darul Ulum Palembang Strategis	3,66	3,45	0,21
Jumlah		44,16	45,23	-1,07
Rata-Rata		3,68	3,77	-0,09

Sumber : Data Primer 2006/2007

Berdasarkan tabel IV.11 kesimpulan indeks kepuasan pelanggan (IKP) yaitu tingkat kepuasan siswa pada MTs Darul Ulum Palembang dapat diukur dengan menggunakan rumus :

$$IKP = PP - EX$$

Dimana :

IKP = Indeks Kepuasan Pelanggan

PP = kinerja nyata

EX = kinerja harapan

Hasil pengukuran berkisar pada nilai negatif, nol dan positif dengan kriteria sebagai berikut

1. negatif, apabila kinerja nyata sesungguhnya di rasakan oleh siswa lebih kecil di bandingkan dengan kinerja harapan
2. nol, apabila kinerja sama dengan kinerja harapan.
3. positif, apabila kinerja nyata lebih besar di bandingkan dengan kinerja harapan.

Berdasarkan rumus di atas maka;

$$IKP = 3,68 - 3,77 = - 0,09$$

Berdasarkan dari perhitungan rumus IKP di peroleh rata-rata nilai IKP sebesar -0,09 dari keseluruhan indikator pelayanan pada MTs darul ulum Palembang. Hasil perhitungan ternyata bernilai negatif (-) artinya kinerja nyata dari pelayanan MTs darul ulum Palembang lebih kecil dari pada harapan $PP < EX$ nilai menunjukkan bahwa siswa di MTs darul ulum Palembang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang ada.

Berikut kersimpulan indeks kepuasan pelajar untuk masing-masing indikator dari pelayanan MTs darul ulum Palembang.

1. Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik

hasil perhitungan dari kinerja yang di berikan oleh MTs daruk ulum Palembang adalah sebesar 4,18 sedangkan harapan yang di rasakan siswa bernilai 3,48 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai 0,70 (positif) ini berarti kinerja nyata yang di berikan oleh MTs darul ulum Palembang sesuai yang di harapkan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa puas terhadap pemahaman atau keahlian para pengajar.

2. Kualitas pengajar di MTs darul ulum Palembang baik

hasil perhitungkan dari kinerja nyata yang di di berikan oleh MTs darul ulum Palembang adalah sebesar 4,18 sedangkan harapan yang di rasakan siswa bernilai 3,52 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai 0,66 (positif) ini berarti kinerja nyata yang di berikan oleh MTs darul ulum Palembang sesuai dengan yang di harapkan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa puas terhadap kualitas pengajar di MTs darul ulum Palembang baik.

3. Para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pedidikannya.

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang di berikan oleh MTs darul ulum Palembang adalah sebesar 4,25 sedangkan harapan yang di rasakan siswa bernilai 4,02 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai 0,23 (positif) ini berarti kinerja nyata yang di berikan oleh MTs darul ulum

palembang sesuai dengan yang di di harapkan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa puas terhadap para pengajar memberikan materi sesuai denan latar belakang pendidikannya.

4. MTs darul ulum palembang mempunyai ruangan dan lingkungan sekolah yang bersih.

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang di berikan oleh MTs darul ulum palembang adalah sebesar 4,13 sedangkan harapan yang di rasakan siswa bernilai 3,56 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai 0,57 (positif) ini berarti, kinerja nyata yang di berikan oleh MTs darul ulum palembang sesuai dari yang di harapkan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa puas terhadap MTs darul ulum palembang mempunyai ruangan dan lingkungan sekolah yang bersih.

5. Kurikulum yang di berikan MTs darul ulum palembang sesuai yang di tetapkan diknas

hasil perhitungan dari kinerja nyata yang di berikan oleh MTs darul ulum palembang adalah sebesar 3,54 sedangkan harapan yang di rasakan siswa bernilai 3,95 sehingga menghasilkan tidak puas siswa dengan nilai -0,41 (negatif) ini berarti kinerja nyata yang di berikan oleh MTs darul ulum palembang belum sesuai dengan yang di harapkan siswa hal ini menyebutkan siswa tidak merasa puas terhadap kurikulum yang di berikan MTs darul ulum palembang sesuai dengan yang di tetapkan diknas. Kurikulum yang digunakan adalah kurikulum baru yang berbasis

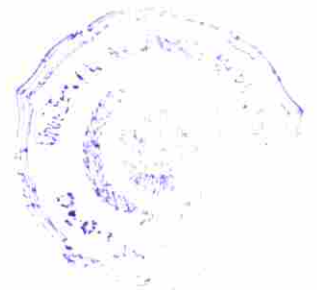
kompetensi. Hal ini disebabkan karena kurangnya sarana penunjang dalam kegiatan belajar mengajar di MTs Darul Ulum.

6. Para pengajar selalu tetap waktu dalam menjalankan tugas

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang di berikan oleh MTs darul ulum Palembang adalah sebesar 3,21 sedangkan harapan yang di rasakan siswa dengan nilai 4,04 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai - 0,83 (negatif) ini berarti kinerja nyata yang di berikan oleh MTs darul ulum Palembang belum sesuai dengan yang di harapan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa puas terhadap para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas. Dikarenakan sering tidak tepatnya guru datang untuk mengajar, karena guru bukan karena mengajar di MTs Darul Ulum saja melainkan banyak yang mengajar disekolah-sekolah lain.

7. Perpustakaan MTs darul ulum Palembang mempunyai buku pelajar yang lengkap.

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang di berikan MTs darul ulum Palembang adalah sebesar 3,78 sedangkan harapan yang di rasakan siswa bernilai 4,08 sehingga menghasikan kepuasan siswa dengan nilai -0,30 (negatif) ini berarti, kinerja nyata yang di berikan MTs darul ulum Palembang tidak sesuai atau lebih kecil dari yang di harapkan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa tidak puas terhadap perpustakaan MTs darul ulum Palembang mempunyai buku pelajaran yang lengkap. Karena perpustakaan yang dimiliki MTs darul ulum Palembang kurang lengkap. Berdasarkan buku yang dimiliki perpustakaan buku-buku tersebut belum



cukup memadai karena jumlah buku-buku tersebut masih sedikit, lebih baik lagi buku tersebut ditambah sehingga menunjang kelancaran belajar siswa.

8. Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang di berikan oleh MTs darul ulum Palembang adalah sebesar 3,10 sedangkan harapan yang di rasakan siswa 3,40 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai -0,30 (negatif) ini berarti,kinerja nyata yang di berikan oleh MTs darul ulum Palembang belum sesuai dengan yang di harapkan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa tidak puas terhadap sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa. Hal ini dikarenakan sikap para pengajar yang diberikan kurang baik.

9. MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruang belajar yang nyaman

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang diberikan oleh MTs Darul Ulum Palembang adalah sebesar 3,40 sedangkan harapan yang dirasakan siswa bernilai 4,02 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai 0,62 (negatif) ini berarti, kinerja nyata yang diberikan oleh MTs Darul Ulum Palembang tidak sesuai atau lebih kecil dari yang diharapkan siswa hal ini menyebabkan siswa merasa tidak puas terhadap MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruang belajar yang nyaman. Hal dikarenakan ruangan tersebut kurang bersih, kurang ventilasi yang sehat, tidak memiliki kipas angin sehingga siswa tidak nyaman belajar.

10. Fasilitas yang ada MTs Darul Ulum Palembang sangat lengkap

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang di berikan oleh MTs darul ulum Palembang adalah sebesar 3,44 sehingga harapan yang di rasakan siswa bernilai 3,59 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai -0,15 (negatif) ini berarti,kinerja nyata yang di berikan oleh MTs darul ulum Palembang tidak sesuai atau lebih kecil dari yang di harapkan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa tidak puas terhadap fasilitas yang ada di MTs darul ulum Palembang sangat lengkap. Hal ini dikarena fasilitas MTs Darul Ulum masih terlalu sedikit dibandingkan dengan jumlah siswa yang cukup banyak, masih kurangnya komputer sehingga pada saat pelajaran komputer siswa harus bergantian, sering kekurangan air bersih di WC.

11. MTs Darul Ulum Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah

Hasil perhitungan kinerja nyata yang di berikan oleh MTs Darul ulum Palembang adalah sebesar 3,29 sedangkan harapan yang di rasakan siswa bernilai 4,12 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai -0,83 (negatif) ini berarti,kinerja nyata yang di berikan oleh MTs Darul ulum Palembang tidak sesuai atau lebih kecil dari yang di harapkan siswa hal ini menyebutkan siswa merasa tidak puas terhadap MTs Darul ulum Palembang mempunyai guru yang ramah. Hal ini dikarenakan pada saat belajar mengajar guru selalu serius dan tidak pernah diselingi humor, jadi pada kegiatan belajar mengajar terasa kaku.

12. Lokasi MTs Darul Ulum Palembang strategis

Hasil perhitungan dari kinerja nyata yang diberikan oleh MTs Darul Ulum Palembang adalah sebesar 3,66 sedangkan harapan yang dirasakan siswa bernilai 3,45 sehingga menghasilkan kepuasan siswa dengan nilai -0,21 (negatif) ini berarti, kinerja nyata yang diberikan oleh MTs Darul Ulum Palembang tidak sesuai atau lebih kecil dari yang diharapkan siswa hal ini menyebabkan siswa merasa tidak puas terhadap MTs Darul Ulum Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa. Hal ini dikarenakan tidak tepat dipinggir jalan tetapi harus masuk lorong, mobil kendaraan umum tidak bisa melewati sekolah sehingga siswa harus jalan kaki atau naik becak untuk menuju sekolah.

Perbandingan Penelitian Yang di lakukan Penelitian Sebelumnya

Adapun judul penelitian yang dilakukan kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pendidikan dan Pelayanan Pada MTs Darul Ulum Palembang, sedangkan judul penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh ETIKA (2000) adalah Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pendidikan dan Pelayanan pada SMU Muhammadiyah 3 Palembang.

Perbandingan penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya dimana penelitian di lakukan menggunakan enam indikator yaitu kerbersihan,keahlian,sikap pengajar, ketepatan waktu, fasilitas dan lokasi. Sedangkan perbedaan pada penelitian yang dilakukan dengan sebelumnya adalah pada penelitian yang dilakukan menggunakan 12 indikator yaitu: kebersihan

ruangan dan lingkungan, keahlian para pengajar, kualitas pengajar, sikap para pengajar, kurikulum, pelayanan, ketepatan waktu, para pengajar tepat waktu dalam mengajar, materi yang diberikan, fasilitas yang lengkap, perpustakaan, lokasi yang strategis.

Lokasi penelitian yang dilakukan beralamat di jalan K.H Wahid Hasyim Lr. Syailendra RT. 27 No. 1511 Kecamatan seberang ulu I Palembang. Sedangkan penelitian sebelumnya beralamat jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu.

Adapun persamaan adalah sama-sama meneliti tingkat kepuasan siswa tetapi dengan objek yang berlainan. Dilihat dari indikator yang digunakan mempunyai kesamaan yaitu kebersihan ruangan dan lingkungan, keahlian para pengajar, sikap para pengajar, ketepatan waktu, fasilitas, lokasi. Hasil penelitian yang didapat oleh penulis menunjukkan perbedaan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan nilai negatif.

BAB V

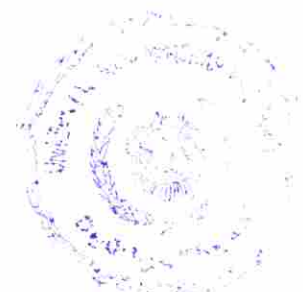
SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Simpulan dari hasil penelitian yang dilakukan yang berjudul **Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pendidikan dan Pelayanan Pada MTs Darul Ulum Palembang** memperoleh hasil yang menunjukkan adanya tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan pada MTs Darul Ulum Palembang antara lain :

Pengukuran tingkat kepuasan siswa menggunakan rumus IKP (Indeks Kepuasan Pelanggan) yaitu $IKP = PP - EX$, dengan menggunakan masing-masing 12 indikator kualitas pendidikan dan pelayanan. Berdasarkan perhitungan diperoleh IKP sebesar -0,09 (negatif), artinya kinerja nyata dilakukan oleh MTs Darul Ulum Palembang belum sesuai atau lebih kecil dari apa yang diharapkan oleh siswa. Ini menunjukkan siswa merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari perhitungan yang didasarkan masing-masing indikator, maka indikator yang memiliki skor positif yaitu : pemahaman atau keahlian para pengajar, kualitas pengajar, materi yang diberikan sesuai dengan latar belakang pendidikannya, ruangan dan lingkungan yang bersih. Kinerja nyata yang diberikan dari MTs Darul Ulum Palembang sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa atau $PP < EX$. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja nyata dari indikator tersebut sesuai dengan yang diharapkan. Untuk yang memiliki skor negatif yaitu : kurikulum, para pengajar



selalu tepat menjalankan tugas, perpustakaan, sikap para pengajar, ruangan belajar, fasilitas, guru dan karyawan yang ramah, lokasi MTs Darul Ulum Palembang strategis. Nilai negatif yang diperoleh ini menunjukkan kinerja nyata dari indikator tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa atau $PP < EX$, artinya siswa merasa tidak puas terhadap pelayanan tersebut.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sehubungan dengan kepuasan siswa terhadap kualitas pendidikan dan pelayanan pada MTs Darul Ulum Palembang.

MTs Darul Ulum Palembang hendaknya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pendidikan dan pelayanan terhadap indikator kualitas pendidikan dan pelayanan yang dianggap memiliki nilai IKP negatif diantaranya yaitu kurikulum yang diberikan MTs Darul Ulum Palembang harus sesuai yang ditetapkan Diknas, para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas sebaiknya pengajar harus tepat waktu dalam bersikap profesional dan disiplin dalam mengajar, perpustakaan maka dari itu sebaiknya ditambah buku-buku pelajaran yang lengkap, sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa, sebaiknya para pengajar harus bersikap lebih ramah lagi. Ruangan yang nyaman sebaiknya ruangan perlu ditambah kipas angin, dan kebersihan selalu dijaga, fasilitas perlu ditingkatkan lagi seperti komputer, buku-buku yang terdapat diperpustakaan. Guru dan karyawan yang ramah sebaiknya perlu ditingkatkan lagi keramahan guru dan karyawan, lokasi sebaiknya memasang papan tulis dipinggir jalan, karena jarak cukup jauh dari jalan raya.

DAFTAR PUSTAKA

- Atika. 2000. **Analisis Tingkat Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan pada SMU Muhammadiyah 3 Palembang**. Skripsi. FE. UMP.
- Fandy Tjiptono. 2001. **Strategi Pemasaran**. Penerbit cv. Andi offset. Yogyakarta.
- Husen Umar. 2001. **Riset Pasar dan Prilaku Konsumen**, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- J. Supranto. 2001. **Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. **Alih Bahasa Benjamin Molan. Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**. Edisi Kesepuluh Penerbit PT. Indeks (Gramedia), Jakarta.
- Rambat Lupioyadi. 2001. **Manajemen Pemasaran dan Kepuasan Pelayanan Jasa**. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sugiyono. 2004. **Metodelogi Penelitian Bisnis**. Penerbit CV. ALFABETA, Bandung.



MADRASAH TSANAWIYAH DARUL ULUM

Jalan : K. H. A. Wahid Hasyim Lrg. Syailendra 1 Ulu
Telp. 513670 Palembang

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

SURAT KETERANGAN

Nomor : 039/MTS.DU/PP.005/2007

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Leni Puspita Sari, SE**
Jabatan : Kepala Sekolah MTs Darul Ulum Palembang
Alamat : Jl. H. H. A. Wahid Hasyim Lrg. Syailendra 1 Ulu

Menerangkan bahwa :

Nama : **ROMLAH**
Nim : 21 2003 082
Fakultas : Ekonomi UMP
Jurusan : Manajemen / Pemasaran

Memang benar nama tersebut diatas telah mengadakan Penelitian di MTs Darul Ulum Palembang dalam rangka Penyusunan Skripsi dengan Judul :
Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pendidikan dan Pelayanan pada MTS Darul Ulum Palembang.

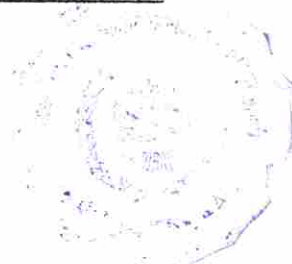
Demikian Surat Keterangan ini kami keluarkan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Palembang
Pada Tanggal : 10 November 2007

Kepala Sekolah



Leni Puspita Sari, SE





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : Romlah	PEMBIMBING
N I M/NIRM : 212003032	KETUA : Erwita Savitri, SE,MSi
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN/AKUNTANSI	ANGGOTA :
JUDUL SKRIPSI : Kepuasan Siswa Terhadap Kualitas Pendidikan Dan Pelayanan Pada MTS Darul Ulum Palembang.	

NO.	TGL/BL/TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
			KETUA	ANGGOTA	
1	9/6 - 2007	perbaiki bab I All bab			
2		II & III			
3	13/6 - 2007	ABC bab I			
4	25/7 - 2007	perbaikan bab II & III			
5	30/7 - 2007	ACC bab II & III			
6	26/11 - 2007	perbaikan bab IV			
7	29/11 - 2007	perbaiki bab IV			
8	3/12 - 2007	perbaiki bab IV			
9	5/12 - 2007	perbaiki bab IV			
10	13/12 - 2007	ACC bab IV perbaikan bab V			
11	18/12 - 2007	ACC bab V			
12	24/12 - 2007	Siap di jelid ukh Lipiran			
13					
14					
15					
16					

CATATAN

Mahasiswa dibenkan waktu menyelesaikan Skripsi. 6 bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan.

Di keluarkan di : Palembang
Pada tanggal

29/7/07
A.n Dekan
Ketua Jurusan,

Endro, SE,MSi



Lampiran

Penilaian siswa terhadap indikator kinerja Harapan pada MTs Darul Ulum

Palembang

1. Kualitas Pendidikan

a. pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik

$$\begin{aligned} &= (30 \times 5) + (31 \times 4) + (11 \times 3) + (1 \times 2) + (1 \times 1) \\ &= \frac{150 + 124 + 33 + 2 + 1}{74} \\ &= \frac{310}{74} \\ &= 4,18 \end{aligned}$$

b. kualitas pengajar di MTs Darul Ulum Palembang Baik

$$\begin{aligned} &= (23 \times 5) + (45 \times 4) + (5 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= \frac{115 + 180 + 15 + 2}{74} \\ &= \frac{312}{74} \\ &= 4,18 \end{aligned}$$

c. Para pengajar memberikan materi sesuai latar belakang pendidikan

$$\begin{aligned} &= (27 \times 5) + (41 \times 4) + (4 \times 3) + (2 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= \frac{135 + 164 + 12 + 4 + 0}{74} \\ &= \frac{315}{74} \\ &= 4,25 \end{aligned}$$

d. kurikulum yang diberikan MTs Darul Ulum Palembang sesuai dengan yang ditetapkan diknas

$$\begin{aligned} &= (10 \times 5) + (32 \times 4) + (21 \times 3) + (10 \times 2) + (1 \times 1) \\ &= \frac{50 + 128 + 63 + 20 + 1}{74} \\ &= \frac{262}{74} \\ &= 3,54 \end{aligned}$$

e. Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas

$$\begin{aligned} &= (15 \times 5) + (7 \times 4) + (31 \times 3) + (21 \times 2) + (0 \times 1) \\ &= \frac{75 + 28 + 93 + 42 + 0}{74} \\ &= \frac{238}{74} \\ &= 3,21 \end{aligned}$$

f. Perpustakaan MTs. Darul Ulum Palembang mempunyai buku pelajaran dan peralatan yang lengkap.

$$\begin{aligned} &= (14 \times 5) + (36 \times 4) + (19 \times 3) + (4 \times 2) + (1 \times 1) \\ &= \frac{70 + 144 + 57 + 8 + 1}{74} \\ &= \frac{280}{74} \\ &= 3,78 \end{aligned}$$

2. Pelayanan

a. MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan yang bersih.

$$= \frac{(36 \times 5) + (14 \times 4) + (4 \times 3) + (19 \times 3) + (1 \times 1)}{74}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{180 + 56 + 12 + 57 + 1}{74} \\
 &= \frac{306}{74} \\
 &= 4,13
 \end{aligned}$$

b. Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(7 \times 5) + (15 \times 4) + (31 \times 3) + (21 \times 2) + (0 \times 1)}{74} \\
 &= \frac{35 + 60 + 93 + 42 + 0}{74} \\
 &= \frac{230}{74} \\
 &= 3,10
 \end{aligned}$$

c. MTs darul Ulum Palembang mempunyai ruangan yang nyaman

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(10 \times 5) + (21 \times 4) + (32 \times 3) + (11 \times 2) + (0 \times 1)}{74} \\
 &= \frac{50 + 84 + 96 + 22 + 0}{74} \\
 &= \frac{252}{74} \\
 &= 3,40
 \end{aligned}$$

d. Fasilitas yang ada di MTs Darul Ulum Palembang sangat lengkap

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(4 \times 5) + (27 \times 4) + (41 \times 3) + (2 \times 2) + (0 \times 1)}{74}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{20 + 108 + 123 + 4 + 0}{74}$$

$$= \frac{255}{74} = 3,44$$

e. MTs Darul Ulum Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah

$$= \frac{(5 \times 5) + (23 \times 4) + (45 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1)}{74}$$

$$= \frac{25 + 92 + 125 + 2 + 0}{74}$$

$$= \frac{244}{74} = 3,29$$

f. MTs Darul Ulum Palembang memberikan informasi yang lengkap kepada siswa.

$$= \frac{(1 \times 5) + (30 \times 4) + (31 \times 3) + (1 \times 2) + (1 \times 1)}{74}$$

$$= \frac{55 + 120 + 93 + 2 + 1}{74}$$

$$= \frac{271}{74}$$

$$= 3,66$$

**Penilaian siswa terhadap indikator kinerja Harapan pada MTs Darul Ulum
Palembang**

1. Kualitas Pendidikan

a. Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik

$$\begin{aligned} &= \frac{(20 \times 5) + (13 \times 4) + (29 \times 3) + (9 \times 2) + (1 \times 1)}{74} \\ &= \frac{100 + 52 + 87 + 18 + 1}{74} \\ &= \frac{258}{74} \\ &= 3,48 \end{aligned}$$

b. Kualitas pengajar di MTs Darul Ulum Palembang baik

$$\begin{aligned} &= \frac{(10 \times 5) + (23 \times 4) + (35 \times 3) + (5 \times 2) + (4 \times 1)}{74} \\ &= \frac{50 + 92 + 105 + 10 + 4}{74} \\ &= \frac{261}{74} \\ &= 3,52 \end{aligned}$$

c. Para pengajar memberikan materi sesuai latar belakang pendidikan

$$\begin{aligned} &= \frac{(27 \times 5) + (30 \times 4) + (10 \times 3) + (6 \times 2) + (1 \times 1)}{74} \\ &= \frac{135 + 120 + 30 + 12 + 1}{74} \end{aligned}$$

$$= \frac{298}{74}$$

$$= 4,02$$

d. Kurikulum yang diberikan MTs Darul Ulum Palembang sesuai yang ditetapkan diknas.

$$= \frac{(30 \times 5) + (16 \times 4) + (22 \times 3) + (5 \times 2) + (1 \times 1)}{74}$$

$$= \frac{150 + 64 + 66 + 10 + 1}{74}$$

$$= \frac{291}{74}$$

$$= 3,95$$

e. Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas

$$= \frac{(25 \times 5) + (21 \times 4) + (21 \times 3) + (10 \times 2) + (7 \times 1)}{74}$$

$$= \frac{125 + 84 + 63 + 20 + 7}{74}$$

$$= \frac{299}{74}$$

$$= 4,04$$

f. Perpustakaan MTs Darul Ulum Palembang mempunyai buku pelajaran yang lengkap

$$= \frac{(34 \times 5) + (20 \times 4) + (11 \times 3) + (9 \times 2) + (1 \times 1)}{74}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{170 + 80 + 33 + 18 + 1}{74} \\
 &= \frac{302}{74} \\
 &= 4,08
 \end{aligned}$$

2. Pelayanan

a. Mts darul ulum Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan yang bersih.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(13 \times 5) + (30 \times 4) + (20 \times 3) + (8 \times 2) + (3 \times 1)}{74} \\
 &= \frac{(65 + 120 + 60 + 16 + 3)}{74} \\
 &= \frac{264}{74} = 3,56
 \end{aligned}$$

b. Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(10 \times 5) + (22 \times 4) + (33 \times 3) + (7 \times 2) + (2 \times 1)}{74} \\
 &= \frac{50 + 88 + 108 + 14 + 2}{74} \\
 &= 3,40
 \end{aligned}$$

c. MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruangan yang nyaman

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(27 \times 5) + (29 \times 4) + (11 \times 3) + (7 \times 2) + (0 \times 1)}{74} \\
 &= \frac{135 + 116 + 33 + 14 + 0}{74}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{298}{74} = 4,02$$

d. Fasilitas yang ada di MTs Darul Ulum Palembang sangat lengkap

$$= \frac{(15 \times 5) + (22 \times 4) + (30 \times 3) + (6 \times 2) + (1 \times 1)}{74}$$

$$= \frac{75 + 88 + 90 + 12 + 1}{74}$$

$$= \frac{266}{74} = 3,59$$

e. MTs Darul Ulum Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah

$$= \frac{(25 \times 5) + (20 \times 4) + (22 \times 3) + (17 \times 2) + (0 \times 1)}{74}$$

$$= \frac{125 + 80 + 66 + 34}{74}$$

$$= \frac{305}{74} = 4,12$$

f. Lokasi MTs Darul Ulum Palembang Strategis

$$= \frac{(11 \times 5) + (20 \times 4) + (34 \times 3) + (9 \times 2) + (0 \times 1)}{74}$$

$$= \frac{55 + 80 + 102 + 18 + 1}{74}$$

$$= \frac{256}{74} = 3,45$$

Lampiran

DAFTAR PERTANYAAN
KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS
PENDIDIKAN DAN PELAYANAN PADA MTs DARUL ULUM
PALEMBANG

I. Identitas Reponden :

1. Nomor Responden :
2. Nama :
3. Kelas :
4. Jenis :
5. Usia

II. Petunjuk Pengisian

1. Isilah dengan alternatif jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pendapat saudara/i dengan memberikan tanda silang pada jawaban yang saudara/i pilih.
2. Tidak ada yang benar atau salah dalam penelitian ini, tetapi yang dibutuhkan adalah jawaban yang objektif sesuai dengan pendapat saudara/i.
3. Penelitian ini sifatnya hanya untuk kegiatan ilmiah dan tidak untuk dipublikasikan.

Peneliti

Nama : ROMLAH

NIM : 21 2003 082

DAFTAR PERTANYAAN
KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS
PENDIDIKAN DAN PELAYANAN YANG DIRASAKAN PADA
MTs DARUL ULUM PALEMBANG

Berikut penilaian siswa terhadap kinerja nyata kepuasan siswa MTs Darul Ulum Palembang.

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 CS : Cukup Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

No	Penilaian siswa terhadap kinerja nyata	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
A	Kualitas Pendidikan					
1.	Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik					
2.	Kualitas pengajar di MTs Darul Ulum Palembang					
3.	Para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikannya					
4.	Kurikulum yang diberikan MTs Darul Ulum Palembang sesuai dengan yang ditetapkan Diknas					
5.	Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas					
6.	Perpustakaan dan MTs Darul Ulum Palembang mempunyai Buku Pelajaran dan peralatan yang lengkap					
B.	Pelayanan					
1.	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan sekolah yang bersih					
2.	Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa					
3.	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruang belajar yang sangat nyaman					
4.	Fasilitas yang ada di MTs Darul Ulum Palembang sangat lengkap					
5.	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah					
6.	Lokasi MTs Darul Ulum Palembang strategis					

**DAFTAR PERTANYAAN
KEPUASAN SISWA TERHADAP KUALITAS
PENDIDIKAN DAN PELAYANAN YANG DIHARAPKAN PADA
MTs DARUL ULUM PALEMBANG**

Berikut penilaian siswa terhadap kinerja harapan kepuasan siswa MTs Darul Ulum Palembang.

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
CS : Cukup Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

No	Penilaian siswa terhadap kinerja nyata	SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
A	Kualitas Pendidikan					
1.	Pemahaman atau keahlian para pengajar sudah baik					
2.	Kualitas pengajar di MTs Darul Ulum Palembang					
3.	Para pengajar memberikan materi sesuai dengan latar belakang pendidikannya					
4.	Kurikulum yang diberikan MTs Darul Ulum Palembang sesuai dengan yang ditetapkan Diknas					
5.	Para pengajar selalu tepat waktu dalam menjalankan tugas					
6.	Perpustakaan dan Laboratorium MTs Darul Ulum Palembang mempunyai Buku Pelajaran dan peralatan yang lengkap					
B.	Pelayanan					
1.	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruangan dan lingkungan sekolah yang bersih					
2.	Sikap para pengajar sangat baik terhadap siswa					
3.	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai ruang belajar yang sangat nyaman					
4.	Fasilitas yang ada di MTs Darul Ulum Palembang sangat lengkap					
5.	MTs Darul Ulum Palembang mempunyai guru dan karyawan yang ramah					
6.	Lokasi MTs Darul Ulum Palembang strategis					

Lampiran

Data Jumlah Tenaga Pengajar MTS Darul Ulum Palembang

No	Nama	Masa Jabatan	Tingkat Pendidikan	Materi Pendidikan yang Diberikan	Golongan / R	Jabatan
1	Leni Puspita Sari SE	5 tahun	SI	Ekonomi	GTT	Kepala Sekolah & Pengajar
2	Nurjanah S.Si	5 tahun	SI	Matematika	GT	Pengajar
3	Dra Komariah	4 tahun	SI	Aqidah	GTT	Pengajar
4	Nuzuliana	4 tahun	SI	Biologi	GTT	Pengajar
5	Mardilah S.Ag	4 tahun	SI	Geografi	GTT	Pengajar
6	Zainab S.Pd	6 tahun	SI	b. Indonesia	GTT	Pengajar
7	Dinaria, S Pd	10 tahun	SI	B. Inggris	GT	Pengajar
8	Misriati	11 tahun	SI	Fiqih / SKI	GT	Pengajar
9	Mukminin S.Pd	4 tahun	SI	B. Arab	GB	Pengajar
10	Andy S.Pd	4 tahun	SI	Al-Hadist	GTT	Pengajar
11	Maryana	14 tahun	SI	Teknologi Komunikasi	GT	Pengajar
12	Joko Hadinata SE	5 tahun	SI	Penjaskes/KTK	GTT	Pengajar
13	Sultana S.Pd	4 tahun	SI	Fisika	GB	Pengajar
14	Ermami S.Pd	6 tahun	SI	PPKN	GB	Pengajar
15	Yuhanis, SP.d	6 Tahun	SI	Sejarah	GB	Pengajar

Lampiran**Data Jumlah Karyawan MTs Darul Ulum Palembang**

No	Nama	Masa Jabatan	Tingkat Pendidikan	Golongan/R	Jabatan
1	Leni Puspita SE	5 Tahun	S1	Pembina	Kepsek
2	Nurjanah, S.Si	5 Tahun	S1	GT/GB	Wakasek Bid. Kurikulum
3	Dra. Komariah	4 Tahun	S1	GTT	Wakasek Bid. Kesiswaan Ka. TU
4	Yusmidarti	10 Tahun	S1	PTT	Tata Usaha
5	Didi Kurniawan	4 Tahun	D3	PTT	Pengurus
6	Dodi Irawan	5 Tahun	SMA	PTT	Perpustakaan



Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Palembang

SERTIFIKAT

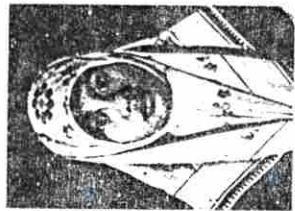
Nomor : 139/J-10/FE-UIMP/VI/2007

بسم الله الرحمن الرحيم

Diberikan Kepada :

Nama : ROMLAH.....
 NIM : 212003082.....
 Jurusan : Manajemen

Yang dinyatakan LULUS mengikuti ujian kemampuan membaca Al-Qur'an
di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang



di Palembang, 20 Juni 2007
OT Jumaidillah 1428.H

A. H. M. M. M. M.
Dekan
Pembantu Dekan IV,

M. Basyaruddin, S.F., AK., M.Si