

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN di MTs
ISTIQLAL DELI TUA DENGAN METODE *FUZZY SERVICE*
*QUALITY***

SKRIPSI

Disusun Oleh:

RIFQI AULIA AZIZI HARAHAP

188150126



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/6/25

Access From (repository.uma.ac.id)17/6/25

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN di MTs ISTIQLAL
DELI TUA DENGAN METODE FUZZY SERVICE QUALITY**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

di Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri

Universitas Medan Area



Oleh:

Rifqi Aulia Azizi Harahap

188150126

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

2025

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/6/25

Access From (repository.uma.ac.id)17/6/25

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : "ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN di MTs ISTIQLAL DELI TUA DENGAN METODE FUZZY SERVICE QUALITY"

Nama : Rifqi Aulia Azizi Harahap

NPM : 188150126

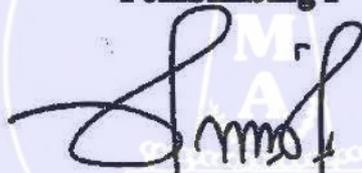
Fakultas : Teknik

Program Studi : Teknik Industri

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing,

Pembimbing I



Yudi Daeng Polewang, ST., MT

NIDN : 0112118503

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



Yudi Daeng Polewang, ST., MT

NIDN. 0102027402

Program Studi



Yudi Daeng Polewang, ST., MT

NIDN. 0127038802

Tanggal Sidang: 21 Maret 2025

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rifqi Aulia Azizi Harahap

Npm : 188150126

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana yang merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain yang telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan.

Medan, 21 Maret 2025



Rifqi Aulia Azizi Harahap

188150126

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rifqi Aulia Azizi Harahap

NPM : 188150126

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN di MTs ISTIQLAL DELI TUA DENGAN METODE FUZZY SERVICE QUALITY beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area bentuk pangkalan data (database), merawat dan menduplikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 21 Maret 2025

Yang menyatakan



Rifqi Aulia Azizi Harahap

188150126

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Suka Makmur pada tanggal 13 Agustus 1999 dari Alm. Bapak H. Chairuddin Effendi Harahap dan Alm. Ibu Mardiana. Penulis merupakan anak ke-empat dari Empat bersaudara. Adapun jenjang pendidikan yang sudah dilalui penulis sebagai berikut:

1. Tahun 2005, Penulis menempuh pendidikan di SD Negeri 060927 dan dinyatakan lulus pada tahun 2011.
2. Tahun 2011, Penulis menempuh pendidikan di SMP Negeri 34 Medan dan dinyatakan lulus pada tahun 2014.
3. Tahun 2014, Penulis menempuh pendidikan di SMA Negeri 13 Medan dan dinyatakan lulus pada tahun 2017.
4. Tahun 2018, penulis melanjutkan kuliah di Universitas Medan Area pada Program Studi Teknik Industri di Fakultas.

Dengan ketekunan serta motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN di MTs ISTIQLAL DELI TUA DENGAN METODE FUZZY SERVICE QUALITY”

ABSTRAK

Rifqi Aulia Azizi Harahap NPM 188150126. “Analisis Kualitas Layanan Pendidikan di MTs Istiqlal Deli Tua Dengan Metode Fuzzy Service Quality”. Dibimbing oleh Bapak Yudi Daeng Polewangi, ST. MT.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan nilai siswa/i di MTs Istiqlal Deli Tua dengan menggunakan metode Fuzzy Service Quality (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty). Kepuasan konsumen merupakan kebutuhan dasar yang dapat digambarkan sebagai suatu hal yang menyenangkan. Kebutuhan dasar ini muncul karena adanya dorongan-dorongan tertentu yang harus disalurkan. Metode servqual adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur pelayanan mutu. Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diterapkan/ dilaksanakan dalam organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. MTs Istiqlal Deli Tua merupakan salah satu sekolah swasta di Kota Medan berupaya meningkatkan kualitas jasa demi memenuhi harapan siswa/i terhadap pelayanan jasa pendidikan. Ketidakpuasan siswa/i memberi dampak negatif terhadap kepercayaan kualitas jasa yang diberikan MTs Istiqlal Deli Tua, sehingga menyebabkan kurangnya calon peserta didik yang mendaftar di MTs Istiqlal Deli Tua. Pihak manajemen MTs Istiqlal Deli Tua ingin mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan selama ini untuk memperbaiki keluhan siswa/i-nya. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan yaitu nilai gap antara persepsi dan harapan dari setiap dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi tangible -2,84, dimensi assurance -4,53, dimensi empathy -6,62, dimensi responsiveness -9,46 dan dimensi reliability -14,13. Gap terbesar terjadi pada dimensi reliability. Secara rata-rata, kualitas layanan Pendidikan masih perlu perbaikan karena gap antara persepsi dan harapan setiap dimensi adalah sebesar -8,61. penelitian ini juga menghasilkan temuan bahwa MTs Istiqlal Deli Tua belum sepenuhnya memuaskan keinginan siswa-siswi, karena nilai harapan masih lebih tinggi dibandingkan dengan nilai kinerja. Dimana nilai harapan tangible sebesar 74,98 lebih besar dari nilai kinerja 72,73. Nilai harapan reliability sebesar 74,91 lebih besar dari kinerja 60,78. Nilai harapan responsiveness sebesar 75,17 lebih besar dari kinerja 65,71. Nilai harapan assurance sebesar 74,43 lebih besar dari kinerja 69,90. Nilai harapan empathy sebesar 75,74 lebih besar dari kinerja 69,11.

Kata Kunci: Metode Fuzzy Service Quality, Kualitas Layanan, Tangible, Reliability, Gap.

ABSTRACT

Rifqi Aulia Azizi Harahap NPM 188150126. "Analysis of Education Service Quality at MTs Istiqlal Deli Tua Using Fuzzy Service Quality Method." Supervised by Mr. Yudi Daeng Polewangi, ST. MT.

The purpose of this research was to find out the satisfaction level and scores of students at MTs Istiqlal Deli Tua using the Fuzzy Service Quality method (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). Consumer satisfaction was a basic need that could be described as something pleasing. This basic need arose due to certain impulses that must be channeled. The servqual method was a method used to measure service quality. This measurement was conducted to determine whether the services implemented/executed in the organization provided satisfaction to users. MTs Istiqlal Deli Tua, as one of the private schools in Medan City, strived to improve service quality to meet students' expectations for education services. Students' dissatisfaction had a negative effect on the trust in the service quality provided by MTs Istiqlal Deli Tua, causing fewer prospective students to register. The management of MTs Istiqlal Deli Tua wanted to know to what extent the service quality provided so far needed to be improved based on student complaints. Based on data processing and analysis, it could be concluded that the gap between perception and expectation in each quality dimension was: tangible -2.84, assurance -4.53, empathy -6.62, responsiveness -9.46, and reliability -14.13. The largest gap occurred in the reliability dimension. On average, the education service quality still needed improvement because the overall gap between perception and expectation across all dimensions was -8.61. This research also resulted in findings that MTs Istiqlal Deli Tua had not fully satisfied student expectations, as the expectation scores were still higher than the performance scores. Where the tangible expectation score was 74.98, greater than the performance score of 72.73. The reliability expectation score was 74.91, greater than the performance of 60.78. The responsiveness expectation score was 75.17, greater than the performance of 65.71. The assurance expectation score was 74.43, greater than the performance of 69.90. The empathy expectation score was 75.74, greater than the performance of 69.11.

Keywords: *Fuzzy Service Quality Method, Service Quality, Tangible, Reliability, Gap*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang tak henti-hentinya memberikan segala kenikmatan dan rahmat kepada seluruh hamba-Nya. Dengan Rahmat dan Hidayah-Nya, Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Di MTs Istiqlal Deli Tua Dengan Metode *Fuzzy Service Quality*” dapat terselesaikan dengan baik. Adapun Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan Tugas Akhir pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Medan Area.

Dalam penyelesaian penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc., selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Eng., Supriatno, ST, MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Medan Area.
3. Ibu Nukhe Silviana, ST. MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Medan Area.
4. Bapak Yudi Daeng Polewangi ST. MT., selaku Dosen Pembimbing Skripsi Saya.
5. Alm. Kedua orang tua saya yang semasa hidupnya selalu mendoakan kebaikan untuk saya dan mendidik saya hingga saya berada di fase ini.
6. Keluarga saya yang selalu memberikan suport agar saya dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawab saya ini dengan baik.

7. Seluruh staff pengajar Fakultas Teknik Industri yang telah memberikan penulis ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis belajar di Universitas Medan Area.

8. Serta teman-teman seperjuangan di Universitas Medan Area yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih telah memberikan penulis semangat, motivasi dan membantu dalam hal penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat digunakan sebagai mana mestinya dan dijadikan sebagai bahan pembelajaran, wawasan, dan ilmu yang baru bagi semua pihak serta khususnya bagi penulis sendiri.

Medan, 21 Maret 2025



(Rifqi Aulia Azizi Harahap)

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR TABEL | v |
| DAFTAR GAMBAR..... | vi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 4 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.6 Sistematika Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1 Pengendalian Kualitas..... | 8 |
| 2.1.1 Definisi Kualitas..... | 8 |
| 2.1.2 Pengertian Kepuasan Konsumen..... | 8 |
| 2.1.3 Dimensi Kualitas | 10 |
| 2.2 Serqual (<i>Service Quality</i>) | 12 |
| 2.3 Pengambilan Keputusan..... | 14 |
| 2.3.1 Pengertian Pengambilan Keputusan..... | 14 |
| 2.3.2 Proses Pengambilan Keputusan | 15 |
| 2.4 Pendekatan Pengambilan Keputusan | 16 |
| 2.5 Hubungan Kepuasan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 17 |
| 2.6 Uji Validitas | 17 |
| 2.7 Uji Reliabilitas | 18 |
| 2.8 Metode <i>Fuzzy Service Quality</i> | 19 |
| 2.9 Pelayanan Pendidikan | 20 |
| 2.9.1 Pendidikan Sebagai Kaitan Perkembangan Sumber Daya Manusia (SDM) | 21 |
| 2.9.2 Manajemen Pelayanan Pendidikan di Sekolah Bagi Publik | 23 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 29 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 29 |

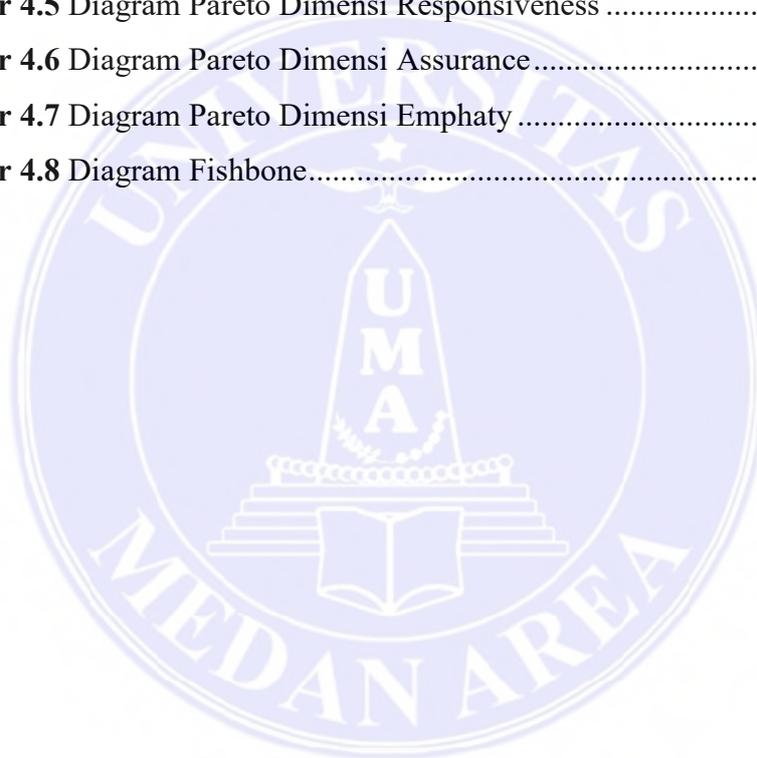
| | |
|--|-----------|
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian | 29 |
| 3.3 Sumber Data..... | 29 |
| 3.4 Variabel Penelitian | 29 |
| 3.4.1 Variabel Independen | 30 |
| 3.4.2 Variabel Dependen..... | 30 |
| 3.5 Kerangka Berfikir..... | 31 |
| 3.6 Flowchart Penelitian..... | 33 |
| BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA..... | 34 |
| 4.1 Populasi..... | 34 |
| 4.2 Uji Validitas | 34 |
| 4.3 Uji Reliabilitas | 41 |
| 4.4 Pengolahan Data <i>Fuzzy Servqual</i> | 41 |
| 4.5 <i>Fuzzyfikasi Dan Defuzzifikasi</i> | 44 |
| 4.6 <i>Gap Service Quality</i> | 50 |
| 4.6.1 Perhitungan Nilai <i>Gap Service Quality</i> Per Atribut..... | 50 |
| 4.6.2 Analisis Perhitungan Nilai <i>Gap Service Quality</i> Per Atribut..... | 52 |
| 4.7 Perhitungan Nilai <i>Gap Fuzzy Service Quality</i> Per Dimensi..... | 55 |
| 4.7.1 Diagram Pareto..... | 55 |
| 4.7.2 Nilai <i>Gap Service Quality</i> Per Dimensi | 60 |
| 4.8 Diagram sebab-akibat (fishbone) | 61 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 63 |
| 5.1 Kesimpulan | 63 |
| 5.2 Saran..... | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA | 65 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4.1 Uji Validitas Tingkat Kinerja | 35 |
| Tabel 4.2 Uji Validitas Tingkat Kinerja (lanjutan) | 36 |
| Tabel 4.3 Uji Validitas Tingkat Kinerja (lanjutan) | 37 |
| Tabel 4.4 Uji Validitas Tingkat Harapan | 38 |
| Tabel 4.5 Uji Validitas Tingkat Harapan (lanjutan)..... | 39 |
| Tabel 4.6 Uji Validitas Tingkat Harapan (lanjutan)..... | 40 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas | 41 |
| Tabel 4.8 Membership Function Untuk Variabel Persepsi | 42 |
| Tabel 4.9 Membership Function Untuk Variabel Harapan | 43 |
| Tabel 4.10 Hasil Rekap Rata-rata Nilai Tingkat Kinerja dan Defuzzyfikasi .. | 46 |
| Tabel 4.11 Hasil Rekap Rata-rata Nilai Tingkat Kinerja dan Defuzzyfikasi (lanjutan) | 47 |
| Tabel 4.12 Hasil Rekap Rata-rata Nilai Tingkat Harapan Dan Deffuzzyfikasi | 48 |
| Tabel 4.13 Hasil Rekap Rata-rata Nilai Tingkat Harapan dan Defuzzyfikasi (lanjutan) | 49 |
| Tabel 4.14 Perhitungan Gap Per Atribut | 50 |
| Tabel 4.15 Perhitungan Gap Per Atribut (lanjutan)..... | 51 |
| Tabel 4.16 Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Per Item | 53 |
| Tabel 4.17 Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Per Item (lanjutan) | 54 |
| Tabel 4.18 Analisis Perhitungan Nilai Gap Tangible..... | 55 |
| Tabel 4.19 Analisis Perhitungan Nilai Gap Reliability | 56 |
| Tabel 4.20 Analisis Perhitungan Nilai Gap Responsiveness | 57 |
| Tabel 4.21 Analisis Perhitungan Nilai Gap Assurance | 58 |
| Tabel 4.22 Analisis Perhitungan Nilai Gap Emphaty | 59 |
| Tabel 4.23 Perhitungan Gap Perdimensi | 60 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Grafik PPBD (Penerima Peserta Didik Baru) MTs Deli Tua..... | 3 |
| Gambar 2.1 Model Service Quality..... | 13 |
| Gambar 3.1 Kerangka Berfikir..... | 31 |
| Gambar 3.2 Flowchart Penelitian..... | 33 |
| Gambar 4.1 Diagram Membership Function Variabel Linguistik Persepsi ... | 43 |
| Gambar 4.2 Diagram Membership Function Variabel Linguistik Harapan ... | 44 |
| Gambar 4.3 Diagram Pareto Dimensi Tangible..... | 55 |
| Gambar 4.4 Diagram Pareto Dimensi Reliability..... | 56 |
| Gambar 4.5 Diagram Pareto Dimensi Responsiveness..... | 57 |
| Gambar 4.6 Diagram Pareto Dimensi Assurance..... | 58 |
| Gambar 4.7 Diagram Pareto Dimensi Emphaty..... | 59 |
| Gambar 4.8 Diagram Fishbone..... | 61 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu tantangan penting yang dihadapi oleh sekolah, perguruan tinggi maupun universitas adalah bagaimana mengelola sebuah institusi pendidikan yang bermutu, dimana saat ini terdapat upaya dari pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Penerapan manajemen mutu Pendidikan ini lebih populer dengan istilah *Total Quality Education* (TQE). Dasar dari manajemen ini dikembangkan dari konsep *Total Quality Manajemen* (TQM), yang mulanya diterapkan pada dunia bisnis kemudian diterapkan pada dunia pendidikan. Secara filosofis, konsep ini menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. (Sallis, 2016)

Sallis (2016) juga mengemukakan bahwa organisasi-organisasi terbaik, baik milik pemerintah maupun swasta, memahami mutu dan mengetahui rahasianya. Menemukan sumber mutu adalah sebuah petualangan yang penting. Pelaku-pelaku dunia pendidikan menyadari keharusan mereka meraih mutu tersebut dan menyampaikannya pada pelajar dan anak didik. Sesungguhnya, ada banyak sumber mutu dalam pendidikan, misalnya sarana gedung yang bagus, guru yang terkemuka, nilai moral yang tinggi, hasil ujian yang memuaskan, spesialisasi atau kejuruan, dorongan orang tua, aplikasi teknologi yang mutakhir dan faktor lainnya.

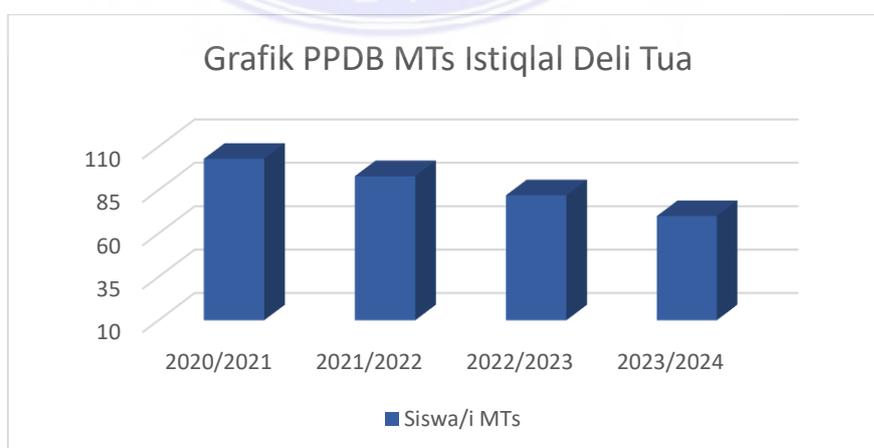
Pemberian jasa layanan yang optimal merupakan salah satu faktor tinggi rendahnya konsumen yang datang dalam menggunakan jasa tersebut. Salah satu contoh bidang penyedia jasa layanan dalam bidang pendidikan adalah sekolah.

Sekolah merupakan tempat formal untuk menempuh pendidikan. Di dalam sekolah ada beberapa unsur penting, yaitu guru sebagai pengajar dan pendidik, serta siswa sebagai murid yang sedang menimba ilmu, instrumen pembelajaran, dan juga manajemen sekolah. Persaingan di dalam dunia pendidikan ini semakin ketat, khususnya Sekolah Swasta. Dimana bukan hanya sekolah swasta lainnya saja yang menjadi pesaing tetapi juga sekolah negeri maupun pesantren. Hal ini menuntut sekolah swasta untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas jasa pendidikan yang ditawarkan. Oleh karena itu sekolah swasta di Indonesia perlu untuk secara aktif mengawasi, dan mengevaluasi kualitas jasa dan berkomitmen terhadap perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan (Rajagukguk, 2022).

Sekolah sebagai penyedia jasa dituntut untuk mengidentifikasi para siswa/i-nya beserta kebutuhannya untuk menciptakan sebuah kepuasan. Sekolah harus memberikan pelayanan (service quality) yang berkualitas kepada siswa/i dengan atribut : (1) bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; (2) keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (3) daya tanggap (responsibility), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; dan (5) empati (empathy), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen (Prasiwi, 2023).

MTs Istiqlal Deli Tua merupakan salah satu sekolah swasta di Kota Medan berupaya meningkatkan kualitas jasa demi memenuhi harapan siswa/i terhadap pelayanan jasa pendidikan. Dari survey dan wawancara yang dilakukan kepada siswa/i, banyak siswa/i merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan sekolah yang meliputi kurangnya kenyamanan ruang belajar, sekolah dan guru kurang menanggapi keluhan siswa/i-nya, kurang lengkapnya buku-buku yang ada di perpustakaan, kurangnya terjaganya kebersihan toilet, lambatnya pelayanan administrasi, ketersediaan lahan parkir yang kurang aman dan kurangnya fasilitas internet.

Ketidakpuasan siswa/i memberi dampak negatif terhadap kepercayaan kualitas jasa yang diberikan MTs Istiqlal Deli Tua, sehingga menyebabkan kurangnya calon peserta didik yang mendaftar di MTs Istiqlal Deli Tua. Pihak manajemen MTs Istiqlal Deli Tua ingin mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan selama ini untuk memperbaiki keluhan siswa/i-nya. Maka analisis tentang tingkat kepuasan terhadap pelayanan jasa pendidikan perlu dilakukan agar diperoleh pemahaman tentang sejauh mana kepuasan siswa/i terhadap pelayanan jasa di MTs Istiqlal Deli Tua dengan menggunakan metode Fuzzy Service Quality.



Gambar 1.1 Grafik PPBD (Penerima Peserta Didik Baru) MTs Deli Tua

Pihak manajemen MTs Istiqlal Deli Tua ingin mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan selama ini untuk memperbaiki keluhan siswa/i-nya. Maka analisis tentang tingkat kepuasan pelayanan jasa pendidikan perlu dilakukan agar diperoleh pemahaman tentang sejauh mana kepuasan siswa/i terhadap pelayanan jasa di MTs Istiqlal Deli Tua dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dari penelitian ini adalah bagaimana mengetahui kualitas pelayanan di MTs Istiqlal Deli Tua terhadap kepuasan siswa/i.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Penelitian dilakukan di MTs Istiqlal Deli Tua.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner tertutup kepada siswa/i MTs Istiqlal Deli Tua.
3. Instrument yang digunakan dalam kuisisioner tersusun dari lima dimensi *Service Quality* yaitu tangibles, reliability, responsiveness, empathy, assurance.
4. Data yang diolah merupakan data hasil penyebaran kuisisioner kepada siswa/i MTs Istiqlal Deli Tua.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan nilai siswa/i di MTs Istiqlal Deli Tua dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty)*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh pada penelitian ini yaitu:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat mendewasakan pikiran mahasiswa untuk melaksanakan setiap perolehan dan pemecahan masalah yang ada di masyarakat dan lingkungan sekolah. Penelitian ini digunakan sebagai implementasi dari penerapan teori-teori yang sebelumnya telah didapat selama kegiatan belajar-mengajar.

2. Bagi Sekolah

Penelitian ini sebagai masukan dan pertimbangan bagi kepala sekolah maupun tim pengajar dalam menyempurnakan kebijaksanaan manajemen terutama dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan pembelajaran. Masukan-masukan tersebut merupakan usulan perbaikan pelayanan, dengan adanya perbaikan pelayanan, maka kualitas dan efektifitas pembelajaran akan meingkat dan diharapkan dapat memberikan kepuasan tersendiri pada siswa-siswi.

3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan di bidang akademik serta membangun kerja sama antara sekolah dan universitas.

1.6 Sistematika Penelitian

Pada penulisan Tugas Skripsi ini sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi latar belakang kenapa peneliti ini diangkat, selain itu juga berisi permasalahan yang akan diangkat, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang rangkuman hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu juga berisi konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian, dasar teori yang mendukung kajian yang akan dilakukan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang materi, alat, tata cara penelitian dan data apa saja yang akan digunakan dalam mengkaji dan menganalisis sesuai dengan bagan alir yang telah dibuat.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan pada saat pengolahan data untuk selanjutnya dapat menghasilkan suatu kesimpulan dan saran.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan hasil penelitian. Selain itu juga terdapat saran atau masukan-masukan yang

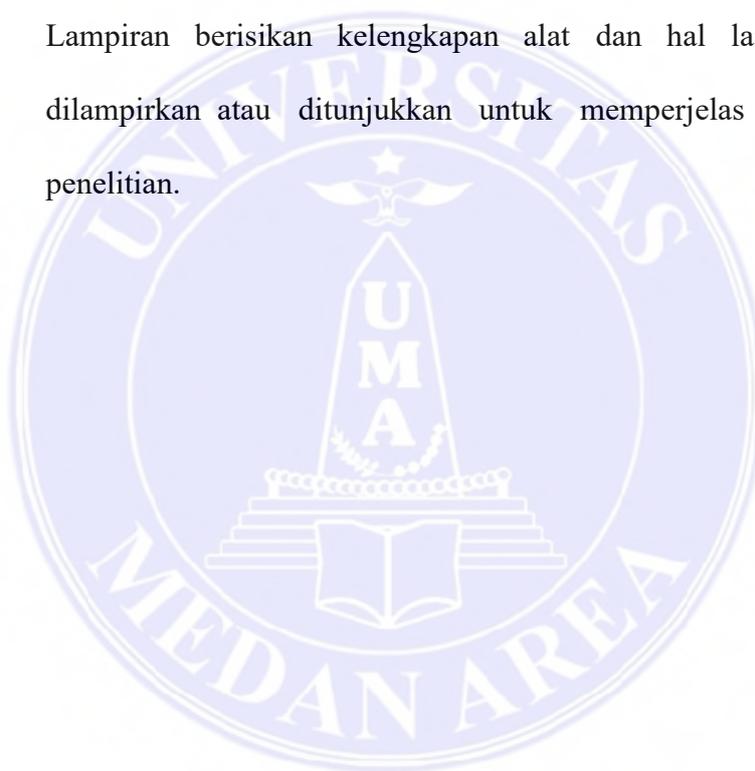
perlu diberikan, baik terhadap peneliti sendiri maupun peneliti selanjutnya yang dimungkinkan penelitian ini dapat dilanjutkan

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisikan tentang sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini, baik itu berupa jurnal, buku, kutipan-kutipan dari internet ataupun dari sumber-sumber yang lainnya.

LAMPIRAN

Lampiran berisikan kelengkapan alat dan hal lain yang perlu dilampirkan atau ditunjukkan untuk memperjelas uraian dalam penelitian.



BAB II

TINJAUN PUSTAKA

2.1 Pengendalian Kualitas

Menurut Bonar & Lutfhi pengendalian kualitas adalah suatu Teknik dan aktivitas/ tindakan yang terencana yang dilakukan untuk mencapai, mempertahankan dan meningkatkan kualitas suatu produk dan jasa agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat memenuhi kepuasan konsumen (Shiyamy, 2021).

2.1.1 Defenisi Kualitas

Kata Kualitas memiliki banyak defenisi yang berbeda. Salah satunya yaitu, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang brhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Defenisi lain juga menjelaskan kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas playanan menjadi suatu keharusan untuk dilakukan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan (Febriana, 2016).

2.1.2 Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut fatihudin kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indicator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima, kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima).

Dalam buku teks standar marketing management yang ditulis oleh Kotler & Keller dalam buku Tjiptono (2019:378) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya. Untuk mengetahui masalah kepuasan konsumen tentang kualitas pelayanan yang akan diterima oleh konsumen terlebih dahulu harus didapat suatu pengertian mengenai arti kepuasan itu sendiri. Kepuasan merupakan suatu respon reaksi atau emosi seseorang terhadap sesuatu hal. Kepuasan konsumen merupakan kebutuhan dasar yang dapat digambarkan sebagai suatu hal yang menyenangkan. Kebutuhan dasar ini muncul karena adanya dorongan-dorongan tertentu yang harus disalurkan. Rasa puas akan muncul jika dorongan tersebut tidak disalurkan maka akan muncul rasa tidak puas. Seiring dengan kemajuan perkembangan teknologi, tuntutan konsumen akan layanan yang berkualitas semakin meningkat. Dahulu konsumen membeli suatu produk atau jasa hanya berdasar pada kebutuhan saja. Sekarang ini konsumen lebih bersifat menuntut serta lebih memperhatikan masalah kualitas sehingga kepuasan pribadi menjadi semacam kebutuhan yang selalu ingin dipenuhi. Kondisi seperti itu menyebabkan produsen berusaha mendekati konsumen. Kepuasan konsumen dapat disimpulkan sebagai suatu perasaan positif atau menyenangkan yang diperoleh seseorang terhadap jasa yang telah dibelinya setelah membandingkan harapan dengan kenyataan yang diberikan jasa tersebut (Ramadani, 2022).

Adanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya:

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.

3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

2.1.3 Dimensi Kualitas

Menentukan kualitas produk harus dibedakan antara produk manufaktur atau barang (*goods*) dengan produk layanan (*service*) karena keduanya memiliki banyak perbedaan. Menyediakan produk layanan (jasa) berbeda dengan menghasilkan produk manufaktur dalam beberapa cara. Perbedaan antara produk manufaktur dengan produk layanan adalah :

1. Produksi layanan memerlukan tingkatan “*customization* atau *individual customer*” yang lebih tinggi dibanding manufaktur. Dalam manufaktur sasarannya adalah keseragaman. Dokter, ahli hukum, personal penjualanasuransi, dan pelayanan restoran harus menyesuaikan layanan mereka terhadap konsumen individual.
2. Output sistem layanan tidak berwujud, sedangkan manufaktur berwujud. Kualitas produk manufaktur dapat diukur berdasar spesifikasi disain, sedangkan kualitas layanan pengukurannya subyektif menurut pandangan konsumen, dikaitkan dengan harapan dan pengalaman mereka.
3. Produk layanan diproduksi dan dikonsumsi secara bersama-sama, sedangkan manufaktur diproduksi sebelum dikonsumsi. Produk layanan tidak bisa disimpan atau diperiksa sebelum disampaikan kepada konsumen.

4. Konsumen seringkali terlibat dalam proses layanan dan hadir ketika layanan dibentuk, sedangkan produk manufaktur dibentuk di luar keterlibatan langsung dari konsumen.
5. Layanan secara umum padat tenaga kerja, sedangkan manufaktur lebih banyak padat modal. Kualitas interaksi antara produsen dan konsumen merupakan faktor vital dalam penciptaan layanan. Perilaku dan moral pekerja merupakan hal yang kritis dalam menyediakan kualitas layanan. Pengukuran kualitas untuk produk fisik tidak sama dengan industri jasa

Ada beberapa dimensi yang digunakan dalam mengukur kualitas suatu industri jasa. Kualitas layanan dapat dilihat dari 10 dimensi, yaitu (Kusyana & Pratiwi, 2019):

1. *Communication*, yaitu penggunaan bahasa komunikasi yang bisa dipahami konsumen.
2. *Credibility*, yaitu kepercayaan konsumen terhadap penyedia layanan.
3. *security*, yaitu keamanan konsumen, bebas resiko, bahaya, dan keraguraguan.
4. *Knowing the customer*, yaitu pemahaman penyedia layanan terhadap kebutuhan dan harapan konsumen.
5. *Tangibles*, yaitu dalam memberi layanan harus ada standar pengukurannya.
6. *Reliability*, yaitu konsistensi penyedia layanan dan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi janji.
7. *Responsiveness*, yaitu kemauan dan kesediaan penyedia layanan dalam memberi layanan.
8. *Competence*, yaitu kemampuan atau keahlian penyedia layanan dalam memberikan layanan.

9. *Access*, yaitu kemampuan pendekatan dan kemudahan penyedia layanan untuk bisa dihubungi oleh konsumen.
10. *Courtesy*, yaitu kesopanan, rasa hormat, perhatian, dan keadilan penyedia layanan ketika berhubungan dengan konsumen.

Di antara sepuluh dimensi kualitas layanan jasa di atas, ada yang saling tumpang tindih, sehingga diberikan lima dimensi kualitas layanan yang lebih sederhana, yaitu :

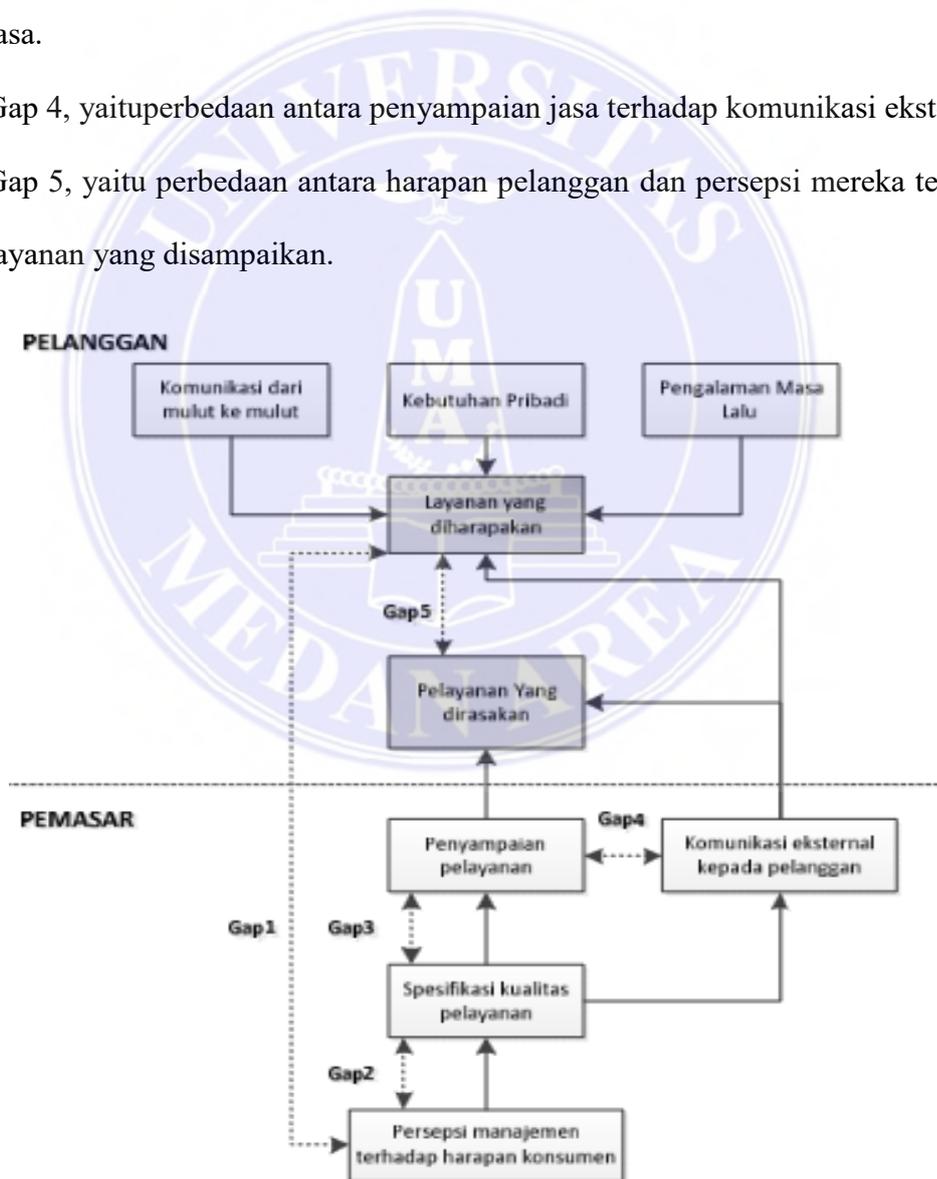
1. *Tangibles* (berwujud), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan pekerja.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan serta memberi layanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
5. *Empathy* (empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.2 Serqual (Service Quality)

Metode *serqual* adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur pelayanan mutu. Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diterapkan/ dilaksanakan dalam organisasi tersebut memberikan kepuasan pada pemakai. Metode *serqual* dikembangkan untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah. Metode *Serqual* ini dikembangkan oleh pakar dari

kualitas jasa A.Parasuraman, Valarie A. Zeithml dan Leonard L Berry pada tahun 1985.Menurut Parasuraman,et.al, 5 Gap yang menyebabkan kesenjangan yaitu (Wati & Riana, 2016):

1. Gap 1, yaitu perbedaan antara harapan pelanggan terhadap persepsi manajemen.
2. Gap 2, yaitu perbedaan antara persepsi manajemen terhadap spesifikasi kualitas jasa.
3. Gap 3, yaitu perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa terhadap penyampaian jasa.
4. Gap 4, yaituperbedaan antara penyampaian jasa terhadap komunikasi eksternal.
5. Gap 5, yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang layanan yang disampaikan.



Gambar 2. 1 Model Service Quality

Gambar diatas menunjukkan posisi lima gap, metode *fuzzy Serqual* menitik beratkan pada gap yang kelima. Metode serqual dikembangkan untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah. *Service Quality* atau Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

2.3 Pengambilan Keputusan

Membuat keputusan merupakan bagian dari kehidupan kita sehari-hari baik secara individu ataupun secara kelompok, terutama dalam suatu organisasi. Pengambilan keputusan mempunyai arti penting bagi maju atau mundurnyasuatu organisasi. Pengambilan keputusan yang tepat akan menghasilkan suatu perubahan terhadap organisasi ke arah yang lebih baik, namun sebaliknya pengambilan keputusan yang salah akan berdampak buruk pada roda organisasi dan administrasinya.

2.3.1 Pengertian Pengambilan Keputusan

Pengertian Pengambilan Keputusan Menurut Beberapa Ahli yaitu (Hafizhudin & Afriansyah, 2019) :

1. Definisi pengambilan keputusan menurut Suharnan ialah proses memilih atau menentukan berbagai kemungkinan diantara situasi-situasi yang tidak pasti.
2. Definisi pengambilan keputusan menurut Baron dan Byrne ialah suatu proses melalui kombinasi individu atau kelompok dan mengintegrasikan informasi yang ada dengan tujuan memilih satu dari berbagai kemungkinan tindakan.
3. Definisi pengambilan keputusan menurut Simon ialah suatu bentuk pemilihan dari berbagai alternatif tindakan yang mungkin dipilih yang prosesnya melalui

mekanisme tertentu dengan harapan akan menghasilkan suatu keputusan yang terbaik.

4. Definisi pengambilan keputusan menurut Terry pemilihan alternatif perilaku dari dua alternatif atau lebih tindakan untuk memecahkan masalah yang dihadapi melalui pemilihan satu diantara alternatif-alternatif yang memungkinkan.

2.3.2 Proses Pengambilan Keputusan

Proses pengambilan keputusan menurut Simon ada 4 fase, yaitu (Hafizhudin & Afriansyah, 2019):

1. *Intelligence*

Tahap ini merupakan proses penelusuran dan pendeteksian dari lingkup problematika serta proses pengenalan masalah. Data masukan diperoleh, diproses, dan diuji dalam rangka mengidentifikasi masalah.

2. *Design*

Tahap ini merupakan proses menemukan, mengembangkan dan menganalisa alternatif tindakan yang bisa dilakukan. Tahap ini meliputi proses untuk mengerti masalah, menurunkan solusi dan menguji kelayakan solusi.

3. *Choice*

Pada tahap ini dilakukan proses pemilihan di antara berbagai alternatif Tindakan yang mungkin dijalankan. Hasil pemilihan tersebut kemudian diimplementasikan dalam proses pengambilan keputusan.

4. *Implementation*

Tahap implementasi adalah tahap pelaksanaan dari keputusan yang telah diambil. Pada tahap ini perlu disusun serangkaian tindakan yang terencana,

sehingga hasil keputusan dapat dipantau dan disesuaikan apabila diperlukan perbaikan.

2.4 Pendekatan Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan dapat membuat keputusan dengan menggunakan satu atau beberapa pertimbangan berikut yaitu (Hafizhudin & Afriansyah, 2019):

a. Fakta

Seseorang pengambil keputusan yang selalu bekerja secara sistematis akan mengumpulkan semua fakta mengenai satu masalah dan hasilnya ialah kemungkinan keputusan akan lahir dengan sendirinya. Artinya fakta itulah yang akan memberi petunjuk keputusan apa yang akan diambil. Namun sebenarnya tidak semudah itu. Masalahnya, fakta yang ada tidak selamanya jelas dan lengkap. Bisa saja dua fakta melahirkan keputusan yang bertentangan pada saat pengambil keputusan harus mencari jalan keluar yang lain.

b. Pengalaman

Seseorang pengambil keputusan harus dapat memutuskan pertimbangan pengambilan keputusan berdasarkan pengalamannya. Seseorang pengambil keputusan yang sudah menimba banyak pengalaman tentu lebih matang dalam membuat keputusan dari pada pengambil keputusan yang sama sekali belum mempunyai pengalaman apa-apa. Namun, perlu diperhatikan bahwa peristiwa-peristiwa yang lampau tidak akan pernah sama dengan peristiwa-peristiwa pada saat ini. Oleh sebab itu, penyesuaian terhadap pengalaman seorang pengambil keputusan senantiasa diperlukan.

2.5 Hubungan Kepuasan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

“Product and service quality, customer satisfaction, and company profitability are intimately connected. Higher levels of quality result in higher levels of customer satisfaction, which support higher prices and often lower costs”.

Yang berarti produk dan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan berhubungan erat. Semakin tinggi hasil kepuasan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, dimana membantu tingginya harga dan pengurangan pengeluaran (Rizky, 2020).

Melalui edukasi ini diharapkan pelanggan mampu memahami pelayanan yang diberikan dan menghindari kemungkinan kekecewaan di kemudian hari yang disebabkan oleh melonjaknya ekspektasi pelanggan yang berdampak negatif. Banyak akademis dan peneliti yang sepakat bahwa kepuasan pelanggan merupakan ukuran spesifik untuk setiap transaksi, situasi dan interaksi yang bersifat jangka pendek, sedangkan kualitas jasa merupakan sikap yang dibentuk dari evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan dalam jangka Panjang. Salah satu kemungkinan hubungan yang banyak.

2.6 Uji Validitas

Validitas adalah suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin diukur. Jadi dapat dikatakan semakin tinggi validitas suatu alat ukur, maka alat ukur tersebut semakin mengenai sarannya, atau semakin menunjukkan apa yang seharusnya diukur. Suatu instrumen ukur dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila instrumen ukur tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan makna dan tujuan pengukuran tersebut. Jika peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data penelitian maka butir-butir yang

disusun pada kuisisioner tersebut merupakan instrumen (alat) ukur yang harus mengukur apa yang menjadi tujuan penelitian (Rajagukguk, 2022).

Pengujian validitas dapat menggunakan persamaan korelasi Product Moment, dengan rumus adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi product momen

X = skor tiap pertanyaan / item

Y = skor total

N = jumlah responden

2.7 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah hasil istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran pada gejala yang sama diulang dua kali atau lebih. Dengan kata lain reliabilitas adalah gejala indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Jika nilai $\alpha > R$ maka dianggap reliabel. Reliabilitas dapat diperoleh dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu (Rajagukguk, 2022) :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas kuesioner

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah variansi butir

σ_t^2 = variansi

2.8 Metode *Fuzzy Service Quality*

Teori logika *fuzzy* memberikan sarana untuk mempresentasikan ketidakpastian dan merupakan alat yang sangat bagus untuk permodelan ketidakpastian yang berhubungan dengan kesamaran. Logika *fuzzy* menyediakan cara sederhana untuk menggambarkan kesimpulan pasti dari informasi yang ambigu, samar-samar, atau tidak tepat. Professor Lofti A. Zadeh adalah guru besar pada *University of California* yang merupakan pencetus sekaligus yang mempopulerkan ide tentang cara mekanisme pengolahan atau manajemen ketidakpastian yang kemudian dikenal dengan logika *fuzzy*. Dalam mengidentifikasi persepsi dan harapan pelanggan menggunakan variabel linguistik seperti sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Sifat kebenaran yang dikandung dalam variabel linguistik ini tidak tegas, oleh karena itu diperlukan teori *fuzzy* untuk mengubah nilai variabel linguistik menjadi variabel numerik. Tahapan pada *fuzzy* adalah sebagai berikut (Ligoresi & Mola, 2017):

1. Tahap menentukan himpunan *fuzzy* untuk variabel linguistik dan skala pengukuran.
2. Tahap *fuzzyfikasi* adalah tahap untuk pembentukan *triangular fuzzy number* nilai persepsi dan nilai harapan pelanggan. Pada proses perhitungan *fuzzyfikasi* dilakukan dengan menggunakan rumus *overall effectiveness measure* (oem) yang menghasilkan nilai batas bawah (a), nilai batas tengah (b), dan nilai batas atas (c) untuk variabel fuzzynya, rumusan *overall effectiveness measure* (oem) untuk tahap *fuzzyfikasi* adalah sebagai berikut:

$$a = \frac{(a_{j1} \times n_{j1}) + (a_{j2} \times n_{j2}) + \dots + (a_{ji} \times n_{ji})}{(a_{j1} + a_{j2} + \dots + a_{ji})}$$

$$b = \frac{(b_{j1} \times n_{j1}) + (b_{j2} \times n_{j2}) + \dots + (b_{ji} \times n_{ji})}{(b_{j1} + b_{j2} + \dots + b_{ji})}$$

$$c = \frac{(c_{j1} \times n_{j1}) + (c_{j2} \times n_{j2}) + \dots + (c_{ji} \times n_{ji})}{(c_{j1} + c_{j2} + \dots + c_{ji})}$$

Dimana :

a = nilai fuzzyfikasi batas bawah

b = nilai fuzzyfikasi batas tengah

c = nilai fuzzyfikasi batas atas

n = jumlah responden

i = kriteria (1, 2, 3, ...,k)

j = variabel linguistik

3. Tahap *defuzzyfikasi* adalah tahap untuk mendapatkan nilai tunggal yang representatif. Pada proses ini, nilai *fuzzyfikasi* akan ditegaskan dengan proses perhitungan *defuzzyfikasi* akan menjadi inputan untuk penilaian persepsi dan harapan pelanggan yang dilakukan dengan menggunakan rumus *arithmetic mean* adalah sebagai berikut :

$$Defuzzyfikasi = \frac{a + b + c}{3}$$

Dimana :

a = nilai fuzzyfikasi batas bawah

b = nilai fuzzyfikasi batas tengah

c = nilai fuzzyfikasi batas atas

2.9 Pelayanan Pendidikan

Pendidikan adalah ujung tombak kemajuan suatu bangsa karena adanya pendidikan yang berkualitas akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Dunia Pendidikan berfungsi untuk memberikan jasa layanan

pendidikan yang bertujuan untuk menghasilkan sumber daya yang berkualitas yang mampu menjadi penggerak pembangunan Negara serta berfungsi untuk menghasilkan tenaga kerja yang berkualitas dari berbagai tingkat dan keahlian.

2.9.1 Pendidikan Sebagai Kaitannya Dengan Perkembang Sumber Daya Manusia (SDM)

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu negara dijalankan dengan memakai berbagai cara dan salah satu cara yang paling penting adalah melalui pendidikan jalur formal, yaitu mulai dari sekolah dasar, sekolah menengah sampai perguruan tinggi. Disamping itu bisa melalui kursus-kursus/pelatihan, keaktifan dalam organisasi, baik politik, sosial dan agama dan terakhir dalam pengembangan sumber daya manusia dapat secara mandiri atau otodidak (Suwartini, 2017).

Konsep sumber daya manusia akan memiliki berbagai macam tujuan yang ingin dicapai tergantung bidang apa yang menjadi perhatian namun ada satu hal yang menjadi dasar yakni pendidikan selalu berperan dalam berbagai hal tersebut. Pengembangan pendidikan dalam kaitannya sebagai sarana pembentuk manusia yang professional, terdapat beberapa landasan yang harus dipenuhi, diantaranya (Irianto, 2017) :

- 1) Pendidikan adalah pembentuk manusia yang potensial sehingga dana yang dikucurkan di dunia pendidikan merupakan investasi
- 2) Pendidikan merupakan fungsi pokok dalam pertumbuhan ekonomi, demikian pula sebaliknya, sehingga kedua faktor tersebut tidak dapat dipisahkan.
- 3) Di masa datang akan banyak keanekaragaman perubahan sehingga diperlukan keanekaragaman dalam dunia pendidikan baik jenis dan tingkat serta

macamnya.

- 4) Secara alami manusia adalah manusia serba ingin tahu sehingga perlu wadah yang dapat menumbuhkembangkan rasa keingintahuannya yaitu pendidikan.
- 5) Faktor internal dunia pendidikan perlu mengakomodasi faktor eksternal yang mempengaruhi keterkaitan antara dunia pendidikan dan pertumbuhan ekonomi.
- 6) Pengelokasian anggaran di dunia pendidikan perlu perhitungan cermat, sehingga tuduhan ketidakbermanfaatan dunia pendidikan dalam pembangunan dapat ditepis.

Dalam dunia ekonomi ,pendidikan adalah sebuah kegiatan pelayanan publik yang produknya berupa jasa. Jasa Pendidikan kini telah menjadi suatu kebutuhan wajib bagi manusia dalam rangka pengembangankepribadian, kebutuhan sosial, kebutuhan akan pengetahuan dan pemahaman (Irianto, 2017).

Permintaan jasa pendidikan kini telah memberikan kesempatan untuk membuka lapangan usaha di bidang pendidikan dan hal ini dipengaruhi besar kecilnya pendapatan disposable. Manusia terus berlomba memenuhi rasa keingintahuannya dengan memanfaatkan jasa pendidikan agar terus bisa memperbaiki perkembangannya. Itulah alasan mengapa jasa pendidikan dinamakan barang konsumsi. Pendidikan sebagai investasi dapat dikatakan pendidikan bertujuan untuk memperoleh pendapatan *netto* atau *rate of return* lebih besar di masa mendatang (Irianto, 2017).

2.9.2 Manajemen Pelayanan Pendidikan Di Sekolah Bagi Publik

Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyebutkan tentang tiga jalur pendidikan yakni pendidikan formal, informal serta nonformal. Urusan pendidikan adalah urusan yang telah diserahkan atau didesentralisasikan kepada pemerintah daerah kabupaten/kota sehingga setiap daerah berhak dan wajib mengurus pendidikannya secara mandiri sesuai kekhasan daerahnya. Pendidikan sekolah khususnya menempati level terbawah struktur birokrasi pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan. Maka dapat disimpulkan tiap satuan pendidikan sekolah wajib mengurus rumah tangga sendiri, mekanisme tersebut dinamakan Manajemen Berbasis Sekolah (MBS). Keuntungan yang diperoleh dari sistem ini ialah tidak harus menunggu petunjuk teknis maupun pelaksanaan dari atas, sekolah dituntut kreatif dalam mengelola organisasinya sendiri (Suparlan, 2022).

Dalam sejarah kebijakan, MBS terlahir dengan nama yang berbeda seperti tata kelola berbasis sekolah (*school-based governance*), manajemen mandiri sekolah (*school self-management*), dan juga *school site management* atau manajemen yang bermarkas di sekolah. Nama-nama tersebut memiliki makna yakni sekolah diharapkan menjadi otonom dalam pelaksanaan, pengelolaan dan penyelenggaraan satuan Pendidikan. Sekolahnya, bermodal 3M-nya, yakni *man*, *money* dan *material*. Pada umumnya, pelaksanaan MBS juga menganut teori tentang manajemen. Misalnya, teori *Total Quality Management* (TQM). Manajemen kualitas secara menyeluruh atau *Total Quality Management* (TQM) menekankan pada fungsi manajemen untuk mencapai tujuan yang diharapkan semua *Stakeholder* atau pemangku kepentingan pendidikan bertanggung jawab secara bersama dalam

penyelenggaraan satuan pendidikan di sekolah. Penerapan manajemen mutu dalam pendidikan lebih populer dengan sebutan istilah *Total Quality Education* (TQE). Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah, institusi pendidikan dalam memposisikan dirinya sebagai intitusi jasa. Yakni institusi yang memberikan pelayanan (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (*customer*). Manajemen pendidikan mutu terpaduberlandaskan pada kepuasan pelanggan sebagai sasaran utama. Pelanggan dapat dibedakan menjadi pelanggan dalam (*internal customer*) dan pelanggan luar (*eksternal customer*). Dalam dunia pendidikan yang termasuk pelanggan dalam adalah pengelola institusi pendidikan itu sendiri, misalkan manajer, guru, staff dan penyelenggara institusi. Sedangkan yang termasuk pelanggan luar adalah masyarakat, pemerintah dan dunia industri .

Institusi dapat disebut bermutu, dalam konsep *Total Quality Management*, harus memenuhi spesifikasi yang telah diterapkan. Secara operasional, mutu ditentukan oleh dua faktor, yaitu terpenuhinya spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya dan terpenuhi spesifikasi yang diharapkan menurut tuntutan dan kebutuhan pengguna jasa. Mutu yang pertama disebut *quality of fact* (mutu sesungguhnya) dan yang kedua disebut *quality in perception* (mutu persepsi). Dalam penyelenggaraannya, *quality in fact* merupakan profil lulusan institusi pendidikan yang sesuai dengan kualifikasi tujuan pendidikan, yang berbentuk standar kemampuan dasar berupa kualifikasi akademik minimal yang dikuasai oleh peserta didik. Sedangkan pada *quality in perception* pendidikan adalah kepuasan dan bertambahnya minat pelanggan eksternal terhadap lulusan institusi.

Beranjak dari pembahasan tersebut, dalam operasi *Total Quality Management*

dalam dunia pendidikan ada beberapa hal pokok yang perlu diperhatikan, sebagai berikut (Suparlan, 2022):

- a. Perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*)
- b. Menentukan standar mutu (*quality assurance*)
- c. Perubahan kultur (*change of culture*)
- d. Perubahan organisasi (*upside-down organisasi*)
- e. Mempertahankan hubungan (*keeping close to the customer*)

Pelayanan bidang pendidikan, mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal pendidikan dasar di kabupaten/kota dan peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan, dijelaskan segala persyaratan yang harus dilaksanakan sekolah agar mutu pelayanan pendidikan terjamin.

Tim Depdiknas mengemukakan keberhasilan pendidikan di sekolah yang mencakup hal-hal berikut (Winarsih, 2016):

- 1) Siswa puas dengan layanan sekolah, yaitu dengan pelajaran yang diterima, perlakuan guru, pimpinan, puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah, atau siswa menikmati situasi sekolah dengan baik.
- 2) Orangtua siswa merasa puas dengan layanan terhadap anaknya, layanan yang diterimanya dengan laporan tentang perkembangan kemajuan belajar anaknya, dan program yang dijalankan sekolah.
- 3) Pihak pemakai atau penerima lulusan (PT, industri, masyarakat), puas karena menerima lulusan dengan berkualitas tinggi dan sesuai harapan.
- 4) Guru dan karyawan puas dengan layanan sekolah, dalam bentuk pembagian kerja, hubungan dan komunikasi antar-guru/pimpinan, karyawan, dan

gaji/honor yang diterima dan pelayanan lainnya.

Sudah seharusnya publik mendapatkan pendidikan yang maksimal, sebab hal tersebut sudah menjadi tugas negara. Pemenuhan hak ini mutlak harus dilakukan agar dapat memacu pertumbuhan khususnya ekonomi. Pemerintah memberikan pelayanan pendidikan yang harus terstandarisasi serta dapat menghasilkan output SDM yang berkualitas.

Ada delapan standar pendidikan nasional yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam melaksanakan pendidikan yakni :

1) Standar Isi

Standar isi mencakup kerangka dasar dan struktur kurikulum, beban belajar, kurikulum tingkat satuan pendidikan dan kalender akademik.

2) Standar Proses

Standar proses yakni setiap pembelajaran dilaksanakan secara interaktif, inspiratif, menyenangkan, memotivasi anak-anak. Hal tersebut dituangkan dalam silabus dan rencana pelaksanaan pembelajaran.

3) Standar Kompetensi Lulusan.

Standar kompetensi lulusan menentukan kelulusan peserta didik. Peserta didik akan dinilai dari mata pelajaran yang telah diterima menggunakan pedoman yang telah disusun.

4) Standar Pendidik Dan Tenaga Kependidikan

Standar pendidik dan tenaga kependidikan yang berarti menunjuk pada guru sebagai agen pembelajaran. Guru sebagai unsur utama dalam pendidikan juga harus memenuhi segala persyaratan seperti kompetensi, kepribadian, profesional serta sosial. Dalam perundang-undangan diatur guru harus memiliki ijazah dan sertifikat

keahlian dalam mengajar.

5) Standar Sarana Dan Prasarana

Standar sarana dan prasarana dalam pendidikan seperti gedung sekolah, ruang kelas, halaman sekolah, media pendidikan, alat-alat laboratorium, lemari, papan tulis dan lain-lain penting diperhatikan sebab menunjang kegiatan pembelajaran.

6) Standar Pengelolaan

Standar pengelolaan berfungsi untuk memusyawarahkan permasalahan yang ada di sekolah untuk peningkatan mutu pendidikan. Setiap satuan pendidikan dipimpin oleh kepala satuan. Standar pengelolaan akan bergantung juga pada standar pengelolaan pemerintah daerah lalu pemerintah pusat.

7) Standar Pembiayaan

Standar pembiayaan terdiri dari biaya investasi yakni biaya penyediaan sarana dan prasarana, pengembangan sumber daya manusia dan modal kerja tetap, biaya personal yang dikeluarkan peserta didik untuk mengikuti kegiatan pembelajaran dan biaya operasi mencakup gaji guru, bahan peralatan pendidikan habis pakai dan tagihan air, internet, listrik, transportasi, konsumsi, pajak, asuransi dan lain sebagainya.

8) Standar Penilaian Pendidikan

Standar penilaian pendidikan terdiri dari penilaian oleh guru, satuan pendidikan serta pemerintah. Standar penilaian digunakan sebagai penentu kelulusan peserta didik.

Penetapan standar tersebut berfungsi sebagai dasar dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pendidikan agar mutu pendidikan baik.

Nasional berfungsi, sesuai dengan UU No 20 Tahun 2003 yakni mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab.

Pendidikan sekolah merupakan subsistem dari system pendidikan nasional tersebut. Dalam subsistem tersebut, beberapa komponen dalam sekolah yaitu (Suparlan, 2022) :

- a. Peserta didik atau anak didik, siswa, atau pelajar;
- b. Pendidik;
- c. Kepala sekolah dan tenaga kependidikan yang lain;
- d. Tenaga kependidikan lainnya, seperti staf administrasi atau staf tata usaha, pustakawan, atau pustakawan sekolah, laboran, dan tenaga pendidikan lainnya;
- e. Kurikulum
- f. Sarana dan prasarana pendidikan
- g. Orangtua siswa dan masyarakat

Dalam konteks pelayanan pendidikan, masyarakat khususnya peserta didik adalah konsumen langsung dan wali murid adalah konsumen tak langsung sebab mereka juga merasakan apa yang akan didapatkan dan perubahan apa yang terjadi pada anak mereka. Pendidikan adalah investasi masa depan maka hasilnya pun kasat mata tidak bisa terlihat namun akan terasa untuk beberapa waktu kedepan. Pada jenjang ini, murid seharusnya telah menguasai pengetahuan dasar yang telah diajarkan di sekolah dasar.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan sesuatu yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan selama kurun waktu tertentu dengan cukup mendalam dan menyeluruh termasuk lingkungan dan kondisi masa lalu dan dilengkapi dengan deskriptif data yang diolah secara kuantitatif melalui pendekatan matematik/statistik.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di MTs Istiqlal Deli Tua, yang bertempat di Jl. Stasiun No. 1A Suka Makmur Kec.Deli Tua Kab. Deli Serdang. Sedangkan untuk waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2024 sampai dengan Januari 2025.

3.3 Sumber Data

Berdasarkan cara memperolehnya maka sumber data yang diperoleh dari penelitian ini terdiri dari:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian (Rizky, 2020). Data tersebut adalah data penyebaran kuesioner dan wawancara mengenai persepsi dan harapan siswa/i MTs Istiqlal Deli Tua.

3.4 Variabel Penelitian

Pengertian variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya (Setiawan, 2019).

3.4.1 Variabel Independen

Variabel independen ataupun variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan sekolah, serta penampilan karyawan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan yang dijanjikan dengan akurat tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

3. *Responsivness* (Daya Tanggap)

Menggambarkan keinginan untuk menolong siswa-siswi dan untuk menyediakan layanan yang cepat dan tepat.

4. *Assurance* (Jaminan Kepastian)

Perilaku para pihak sekolah mampu menumbuhkan kepercayaan siswa-siswi sehingga menciptakan rasa aman bagi para siswa dan siswi.

5. *Empathy* (Perhatian)

Berarti pihak sekolah memahami masalah para siswa/i dan bertindak demi kepentingan siswa/i serta memberikan perhatian personal kepada para siswa/i dan memiliki jam operasi yang nyaman.

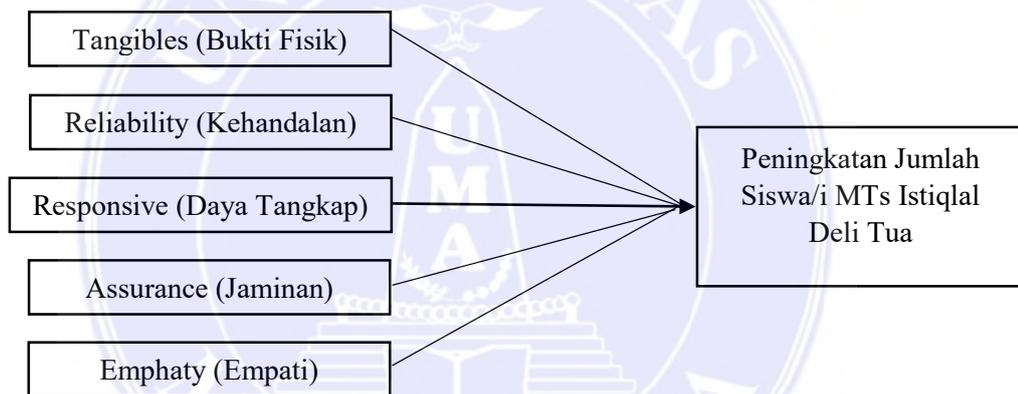
3.4.2 Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang terikat yang nilainya dipengaruhi variabel lain. Dengan kata lain variabel terikat adalah variabel yang memberikan reaksi/ respon jika dihubungkan dengan variabel bebas, dimana variabel ini diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel

bebas. Adapun variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan siswa/i terhadap pelayanan yang diberikan sekolah dapat memenuhi atau melebihi harapan siswa/i.

3.5 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan cara berfikir yang logis dan sistematis dengan melihat hubungan setiap variable yang telah diidentifikasi sebelumnya yang digunakan dalam menganalisis sebuah masalah penelitian sehingga pemaparan dari konsep penelitian lebih mudah dipahami. Kerangka berfikir penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut.



Gambar 3.1 Kerangka Berfikir

Gambar diatas menunjukkan kelima dimensi metode fuzzy Serqual. Metode serqual dikembangkan untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah. Service Quality atau Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Adapun maksud dan tujuan kelima metode *fuzzy service quality* pada gambar kerangka berfikir tersebut yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan sekolah, serta penampilan karyawan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan yang dijanjikan dengan akurat tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

3. *Responsivness* (Daya Tanggap)

Menggambarkan keinginan untuk menolong siswa-siswi dan untuk menyediakan layanan yang cepat dan tepat.

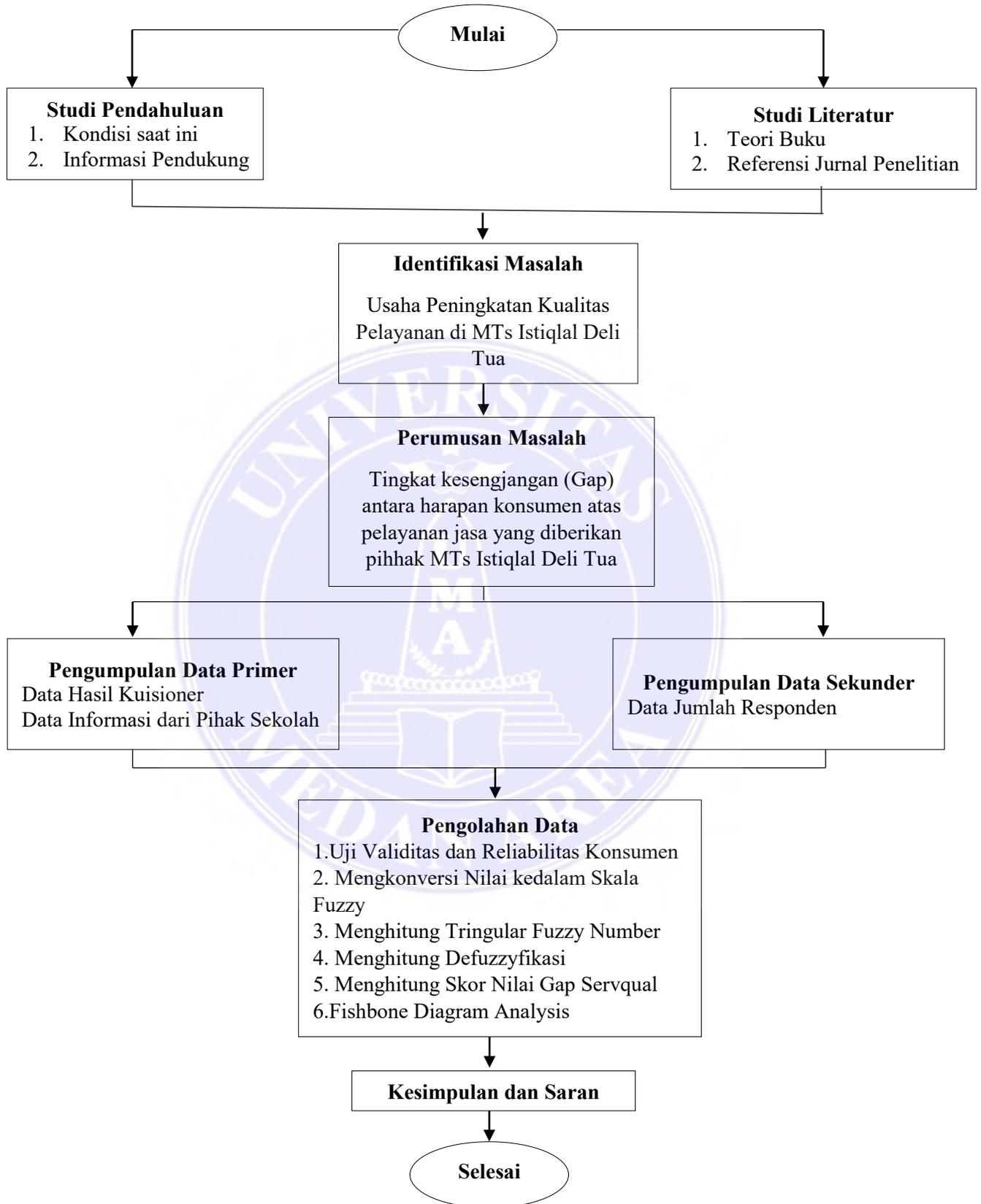
4. *Assurance* (Jaminan Kepastian)

Perilaku para pihak sekolah mampu menumbuhkan kepercayaan siswa-siswi sehingga menciptakan rasa aman bagi para siswa dan siswi.

5. *Empathy* (Perhatian)

Berarti pihak sekolah memahami masalah para siswa/i dan bertindak demi kepentingan siswa/i serta memberikan perhatian personal kepada para siswa/i dan memiliki jam operasi yang nyaman.

3.6 Flowchart Penelitian



Gambar 3.2 Flowchart Penelitian

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan yaitu nilai gap antara persepsi dan harapan dari setiap dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangible* -2,84, dimensi *assurance* -4,53, dimensi *empathy* -6,62, dimensi *responsiveness* -9,46 dan dimensi *reliability* -14,13. Gap terbesar terjadi pada dimensi *reliability*. Secara rata-rata, kualitas layanan Pendidikan masih perlu perbaikan karena gap antara persepsi dan harapan setiap dimensi adalah sebesar -8,61. penelitian ini juga menghasilkan temuan bahwa MTs Istiqlal Deli Tua belum sepenuhnya memuaskan keinginan siswa-siswi, karena nilai harapan masih lebih tinggi dibandingkan dengan nilai kinerja. Dimana nilai harapan *tangible* sebesar 74,98 lebih besar dari nilai kinerja 72,73. Nilai harapan *reliability* sebesar 74,91 lebih besar dari kinerja 60,78. Nilai harapan *responsiveness* sebesar 75,17 lebih besar dari kinerja 65,71. Nilai harapan *assurance* sebesar 74,43 lebih besar dari kinerja 69,90. Nilai harapan *empathy* sebesar 75,74 lebih besar dari kinerja 69,11.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil-hasil yang diperoleh maka disampaikan saran yang dapat membantu pihak sekolah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang, adapun saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak sekolah dapat mempertimbangkan variabel yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pendidikan.
2. Tenaga kependidikan berpengaruh secara signifikan dan berhubungan positif

terhadap kepuasan siswa MTs Istiqlal Deli Tua. Sekolah hendaknya meningkatkan kemampuan pendidik dan tenaga kependidikan karena terkadang guru masih kurang mampu menguasai kelas sehingga suasana kelas kurang kondusif untuk kegiatan pembelajaran. Cara yang dapat dilakukan misalnya dengan memberikan pelatihan kepada guru agar dapat meningkatkan kemampuan saat mengajar siswa dan guru mampu menguasai kelas dengan baik.

3. Pada *tangible 2* yaitu tersediannya fasilitas internet / jaringan wifi bagi siswa dan siswi memiliki nilai gap negatif tertinggi, sebaiknya pihak sekolah bisa mengusulkan kepada ketua Yayasan untuk pengadaan jaringan wifi untuk siswa dan siswi di MTs Istiqlal Deli Tua dikarenakan dengan adanya sarana dan prasarana jaringan wifi tersebut, maka kesempatan untuk siswa dan guru belajar dengan menggunakan internet lebih menarik dan tidak membuat pembelajaran menjadi bosan karena hanya menggunakan buku saat guru mengajar.

DAFTAR PUSTAKA

- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Guepedia.
- Deviana, D. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model Service Quality. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, 4(1), 19–24.
- Falmon, F. (2020). Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Matematika Universitas Nusa Cendana. *Fraktal: Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 1(1), 68–78.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(1), 145–168. <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Hafizhudin, R., & Afriansyah, H. (2019). Konsep Dasar Pengambilan Keputusan. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 18002017, 1–3. <https://akhmadsudrajat.wordpress.com/2010/05/16/keputusan-partisipatif/>
- Irianto, H. A. (2017). *Pendidikan sebagai investasi dalam pembangunan suatu bangsa*. Kencana.
- Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). Pengukuran Kualitas Layanan. In *Widya Manajemen* (Vol. 1, Issue 2). <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v1i2.354>
- Ligoresi, R. R., & Mola. (2017). Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) Untuk Menganalisa Kepuasan Pelayanan Pendidikan Pada Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Sains dan Teknik Universitas Nusa Cendana. *Jurnal Komputer Dan Informatika*, 5(2), 48–58.
- Ngirfani, M. (2022). Penerapan Metode Fuzzy Service Quality Untuk Menganalisa Kualitas Layanan. *Indonesian Journal of Computer Science*, 11(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33022/ijcs.v11i2.3032>
- Prasiwi, S. E. (2023). Analisis kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 114–129. <tps://doi.org/10.58192/profit.v2i1.456>
- Rajagukguk, C. M. (2022). *Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality*. Universitas Medan Area.
- Ramadani, N. A. (2022). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Melalui E-Satisfaction Dan E-Trust Pengguna Bsi Mobile* [Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta]. <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/9034>
- Rizky, M. (2020). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di Program Sarjana Universitas Medan Area* [Universitas Medan Area]. <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/16380>

- Roflin, E., Liberty, I. A., & others. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel dalam penelitian*. Penerbit NEM.
- Setiawan, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v9i2.2819>
- Shiyamy, A. (2021). analisis pengendalian kualitas produk. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(2), 32–45.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi* (Sutopo (ed.); 2nd ed.). Alfabeta.
- Suparlan, M. (2022). *Manajemen Berbasis Sekolah: dari Teori sampai dengan Praktik*. Bumi Aksara.
- Suwartini. (2017). Pendidikan karakter dan pembangunan sumber daya manusia keberlanjutan. *Trihayu: Jurnal Pendidikan*, 4(1). <https://doi.org/10.30738/trihayu.v4i1.2119>
- Wati, E., & Riana, D. (2016). Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) untuk Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan. *Jurnal Pendidikan Terbuka Dan Jarak Jauh*, 7(1), 20–31.
- Winarsih, S. (2016). Kebijakan dan Implementasi Manajemen Pembiayaan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah. *International Conference of Moslem Society*, 124–135. <https://doi.org/10.24090/icms.2016.2409>
- Zikmund, 2017. (2021). Penelitian Kualitatif. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2013–2015.