



Analisis Tangible, Reability dan Assurance terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan (Studi Kasus Layanan di MA Negeri 1 Lamongan

Ahmad Dhani Eka Syah Putra

Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang, Indonesia

ahmaddhani11543@email.com

Syaiful Bakhri

Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang, Indonesia

syaifulbakhri@walisongo.ac.id

Abstrak

Kepuasan pelanggan pendidikan merupakan suatu perasaan tertentu setelah konsumen menerima dan merasakan keuntungan dari jasa/produk pendidikan yang sesuai dengan keinginannya. Hal tersebut menjadi tantangan bagi MA Negeri 1 Lamongan yang beralokasikan sejajar dengan Sekolah Menengah Atas Negeri lainnya, sehingga adanya persaingan antar Sekolah, terutama dalam hal layanan, oleh karena itu penelitian ini berfokus pada permasalahan apa pengaruh faktor tangibles, reliability, dan assurance terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di MA Negeri 1 Lamongan? Dalam penelitian ini, metode yang peneliti gunakan adalah deskriptif kualitatif. Dengan proses pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan dianalisa secara deskriptif, Uji keabsahan data menggunakan trigulasi teknik dan sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pengaruh tangible terhadap kepuasan pelanggan, meliputi gedung, alat media dan sarana prasarana sudah sesuai dengan standart pemerintah didukung dengan gedung unggulan seperti kantin apung, bank, serta mahad. 2) Pengaruh reliability terhadap kepuasan pelanggan meliputi terdapat 22 ekstrakurikuler serta program unggulan seperti prodistik, elektro, tata busana dan keterampilan desain dan banyaknya prestasi yang diraih. Adanya kelas olimpiade serta ekstra olimpiade bagi siswa diluar kelas olimpiade. 3) Pengaruh assurance terhadap kepuasan pelanggan meliputi dilaksanakannya shalat Duhur, Ashar dan Jum'at berjamaah, pembacaan Al-Qur'an sebelum memulai KBM dan membaca Asmaul Husna setelah KBM. Diraihnya penghargaan Nasional Adiwiyata Mandiri. Meningkatnya jumlah siswa diterima di PTN setiap tahunnya.

Kata kunci: kepuasan pelanggan; pendidikan; layanan

Abstract

Tangible, Reliability and Assurance Analysis of Education Costumer Satisfaction (Case Study of Services at MA Negeri 1 Lamongan). Customer satisfaction with education is a certain feeling after consumers receive and feel the benefits of educational services/products to their wishes. This is a challenge for State MA 1 Lamongan, which is allocated parallel to other State Senior High Schools, so there is competition between schools, especially regarding services. Therefore, this research focuses on the problem of how the influence of tangibles (physical evidence) factors, reliability (reliability), and assurance (guarantee) on customer satisfaction in education at MA Negeri 1 Lamongan. In this study, researchers use descriptive qualitative, collecting data through observation, interviews, and documentation. The collected data was analyzed descriptively using data reduction, presentation, and conclusion. They are testing the validity of the data using triangulation techniques and sources. The study results show that: 1) Tangibles: suitability of buildings, rooms, media equipment, and infrastructure with national standards, as well as superior buildings such as floating canteens, banks, and mahad. 2) Reliability: discipline and responsiveness are maximized through the Decree of the Madrasa Head. Twenty-two extracurriculars, excellent programs such as production, electronics, fashion, and design skills, and many achievements. There are Olympic and extra Olympic classes for students outside the Olympic class. 3) Assurance: Islamic aspects are strengthened by various Islamic activities, as well as the implementation of penalty points and environmental insights that are strengthened by the Decree of the Head of Madrasah and the achievement of the National Adiwiyata Mandiri award—maximum guidance for final semester students and 40 students accepted by SNMPTN in 2022.

Keywords: customer satisfaction; education; services

Pendahuluan

Pada masa ini, dengan banyaknya sekolah dan lembaga pendidikan yang didirikan, sehingga dapat dengan mudah menemukan sekolah yang sesuai dengan kriteria, baik dari segi kualitas maupun faktor lain, hal ini bertujuan untuk memenuhi tujuan utama suatu pendidikan, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini juga terjadi pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan di mana madrasah tersebut berlokasi sejalan dengan banyak sekolah menengah keatas negeri, sehingga persaingan yang terjadi sangatlah ketat, baik dalam hal kualitas maupun layanan. Pelayanan (*customer service*) adalah tiap kegiatan yang ditujukan guna memberi kepuasan serta memenuhi kebutuhan manusia (Kasmir, 2010). Pelayanan pada dasarnya yaitu upaya yang ditawarkan oleh organisasi pada pelanggan yang tidak berwujud serta tak dapat dipunyai (Arif, 2010). Kebutuhan manusia akan pendidikan sangatlah penting, guna membekali diri dengan berbagai ilmu pengetahuan yang

bertujuan agar dapat bertahan dalam dunia persaingan dalam segala bidang kehidupan.

Pengetahuan yang didapat dalam suatu proses pendidikan tidak mengubah cara manusia bekerja dan berkomunikasi, manusia memerlukan bukan hanya sekedar pembelajaran untuk bersaing dengan dunia luar. Bahkan dalam bidang pendidikan, banyak persaingan-persaingan yang terjadi antar instansi pendidikan atau sekolah, seperti halnya faktor layanan, kualitas tenaga pendidik dan kualitas ketata usahaan. Dengan semakin banyaknya persaingan-persaingan yang terjadi, makin banyak pula faktor-faktor yang menjadi fokus pertimbangan pelanggan pendidikan. Adapun dimensi kepuasan layanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry yaitu: *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Responsif), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik) (Hardiansyah, 2011).

Lembaga pendidikan seperti MAN 1 Lamongan sebagai instansi yang menjual jasa sangat memperhatikan kualitas-kualitas tenaga pengajar, layanan, serta lingkungan belajar yang nyaman dan strategis. Lingkungan belajar yang nyaman juga salah satu penunjang kondisi belajar yang sangat berpengaruh pada anak didik. Lingkungan belajar yang termaksud disini ialah lingkungan tempat belajar sekitar yang berpengaruh pada pendidikan anak (Alma, 2003).

Setiap pelanggan pendidikan pastinya akan menginginkan kualitas maksimal dalam suatu layanan sekolah, karena itu akan menjadi kepuasan tersendiri bagi pelanggan, beberapa faktor akan menjadi keputusan pembeli untuk memilih sekolah. Keputusan pembeli diartikan sebagai proses tahapan-tahapan pelanggan guna melakukan pembelian suatu jasa/produk (AB Susanto, 2014). Sekolah-sekolah yang memahami apa yang diharapkan para pelanggan pendidikan akan berlomba-lomba meningkatkan kualitas mereka dalam berbagai macam aspek dalam lingkungan belajar mereka lingkungan belajar sendiri merupakan salah satu faktor pendidikan yang juga merupakan dasar pendidikan, dan berpengaruh terhadap siswa (Alma, 2003). Seperti halnya sekolah MAN 1 Lamongan, persaingan pendidikan menengah keatas di Lamongan sangatlah ketat, beberapa faktor yang memperketat persaingan adalah, banyaknya sekolah menengah atas atau sederajat yang bertempat dalam satu deret dan berdekatan, baik itu negeri maupun swasta, sehingga akan lebih mudah pelanggan mengetahui letak keunggulan dan kekurangan dalam pertimbangan mereka.

Manajemen pemasaran yang baik juga sangat dianjurkan untuk memperbanyak minat pada lembaga pendidikan, untuk menunjukkan jika lembaga pendidikan tersebut selaras dengan tujuan masyarakat. Lembaga pendidikan adalah suatu instansi yang berisi kegiatan untuk memuaskan dan melayani konsumen, yaitu murid, mahasiswa dan juga masyarakat umum yang disebut sebagai “stakeholder”. Lembaga pendidikan juga berkewajiban memberi pelayanan, karena pelanggan yang dilayani menginginkan kepuasan dari layanan tersebut, karena mereka membayar untuk itu, sehingga mereka akan menuntut apa yang pantas mereka dapatkan sesuai harga. Harga merupakan tolak ukur besar kecilnya kepuasan pelanggan terhadap suatu produk (Gitosudarmo, 2017). Pembayaran juga menyertai pajak dan pungutan lainnya untuk lembaga pendidikan pemerintah. Lalu ada iuran bulanan (SPP), iuran gedung dan sebagainya, jadi pihak konsumen sangat berhak dan wajib memperoleh layanan yang dapat memuaskan mereka, layanan-layanan yang dimaksud dapat dilihat dalam berbagai bidang mulai dari layanan yang terlihat seperti bangunan dan fasilitas sarana-prasarana, dan layanan yang lainnya seperti kualitas guru yang bermutu (Alma, 2003).

Lembaga pendidikan seperti MAN 1 Lamongan sebagai instansi yang menjual jasa sangat memperhatikan kualitas-kualitas tenaga pengajar, layanan, serta lingkungan belajar yang nyaman dan strategis. Lingkungan belajar yang nyaman juga salah satu penunjang kondisi belajar yang sangat berpengaruh pada anak didik. lingkungan belajar yang termaksud di sini ialah lingkungan tempat belajar sekitar yang berpengaruh pada pendidikan anak (Alma, 2003).

Lembaga pendidikan juga perlu memastikan kualitas layanan yang selaras dengan tujuan pembelajaran instansi itu sendiri. Selain kualitas, hal-hal yang perlu di tingkatkan dalam hal layanan di suatu lembaga yaitu keefesiensian layanan tersebut, dimana letak pentingnya faktor ini yaitu suatu layanan apapun dalam sekolah haruslah bertujuan untuk ikut serta membantu mewujudkan visi misi sekolah tersebut, serta harus bersifat mencukupi kebutuhan belajar siswa baik dalam hal perlengkapan maupun apresiasi. Selain itu, sekolah tersebut harus melakukan evaluasi rutin guna mengetahui letak dari kelebihan serta kekurangan yang terdapat pada kualitas layanan yang diberikan, persaingan dari sekolah luar juga harus mendapatkan perhatian lebih, karena dalam hal pemasaran sekolah, untuk menarik minat dari banyak pelanggan, fasilitas, sarana prasarana dan terutama yang

dibahas disini yaitu layanan-layanan harus memiliki perbedaan dengan sekolah lain, meskipun sama, instansi harus memikirkan cara bagaimana agar layanan sekolah tersebut memiliki keunggulan kualitas dari pesaing lainnya, serta dapat memuaskan konsumen. Kualitas layanan juga diartikan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan maksimal dan terbaik dibanding pesaingnya (Abubakar, 2017).

Pada keterangan di atas dapat disimpulkan layanan adalah suatu strategi jangka panjang lembaga pendidikan yang harus memiliki kualitas guna mencukupi kebutuhan belajar serta selaras dengan pandangan konsumen, demi terwujudnya layanan pendidikan, dalam kondisi organisasi tersebut haruslah harmonis, dan terstruktur, baik atasan dengan tenaga kerja, dan tenaga kerja dengan konsumen jasa. Sesuai dengan dimensi layanan yang meliputi *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Responsif), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik). Maka peneliti mengambil 3 dimensi yang relevan dari 5 dimensi layanan yang ada. Berdasarkan latar belakang yang tersusun di atas, peneliti sangat tertarik untuk meneliti dan mengobservasi lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam hal layanan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan.

Kajian Teori

Pemasaran Jasa

Pemasaran adalah strategi bisnis yang berpacu pada aktivitas perusahaan untuk mempromosikan penjualan suatu produk. Pemasaran dapat berbagai ragam, seperti periklanan, penjualan, dan pengiriman produk kepada konsumen. Tujuan dari pemasaran sendiri adalah untuk memaksimalkan keuntungan dengan membuat strategi penjualan. Sebuah perusahaan membutuhkan strategi yang harus disesuaikan dengan target yang akan dituju. Kegiatan pemasaran juga bukan hanya sekedar beriklan, tetapi juga mencakup banyak aspek, salah satunya penentuan desain kemasan, yang mana semakin menarik kemasannya, semakin menarik pula calon konsumen untuk membeli produk tersebut (Indrajit, 2016).

Pemasaran jasa adalah kegiatan yang dilakukan produsen kepada konsumen untuk menawarkan suatu produk yang tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, dan diraba oleh konsumen, namun dapat dirasakan manfaatnya. Jasa yang disediakan

adalah semua bentuk aktivitas yang hasil atau outputnya adalah kinerja yang akan diterima konsumen. Terdapat berbagai macam jenis jasa seiring berkembangnya teknologi masa kini. Jasa yang berhubungan dengan aktivitas langsung dari penyedia jasa ini kemudian mempunyai jenis yang beragam. Hal ini pun dapat disesuaikan dengan keahlian penyedia jasa dan penyedia jasa ini terinspirasi untuk menggunakan keahliannya karena adanya kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa (Sarifudin & Maya, 2019).

Kualitas Layanan

Kualitas layanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diinginkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi konsumen dalam membuat keputusan untuk memilih suatu produk atau jasa. Ada beberapa kriteria dasar untuk menilai kualitas layanan, yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan yang terakhir *empathy*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga kriteria penilaian kualitas layanan, yakni *tangible*, *reliability*, dan *assurance* (Stefany et al., 2022).

Tujuan kualitas pelayanan adalah menjadi sarana untuk mempererat hubungan antara perusahaan dan konsumen saat harapan dan keinginan terpenuhi maka konsumen akan merasa dihargai di tempat usaha tersebut dengan memaksimalkan kualitas pelayanan dengan bersikap sopan, ramah, dan profesional. Faktor kualitas jasa yang pertama *tangible* yakni fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, serta sarana komunikasi. Kedua yakni *reliability* yang mana merupakan kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan. Ketiga yakni *assurance* yaitu kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf, bebas dari bahaya dan risiko serta keragu-raguan (Nurrohmah et al., 2023).

Metode

Penelitian yang berjudul “Analisis *tangible*, *reliability* dan *assurance* terhadap kepuasan pelanggan, studi kasus layanan di MAN 1 Lamongan” menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu penyelidikan yang terorganisir atau penyelidikan yang amat cermat dan kritis dalam hal mencari fakta-fakta dalam memutuskan sesuatu (Sodik, 2015). Penelitian dilaksanakan di MA Negeri 1 Lamongan, Jl. Veteran No.43, Desa Jetis, Kec. Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur. Penelitian direncanakan berlangsung selama 2 bulan, dengan rancangan rencana, 1 bulan dalam

pengumpulan data dan 1 bulan untuk pengolahan data yang di progreskan bersamaan dengan penyajian bab 1 hingga bab V, penelitian dimulai dari bulan Oktober 2022

Hasil dan Pembahasan

Pengaruh tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), dan assurance (jaminan) terhadap kepuasan pelanggan

1) Tangibles

a) Ruang kelas dan gedung belajar.

Bukti fisik di sini memiliki arti kemampuan suatu instansi atau perusahaan guna menunjukkan kebiasaan dan eksistensinya kepada pelanggan (Lupiyoadi, 2014). Jadi baik dalam hal bentuk dan jumlah gedung ataupun segala sarana yang dapat dilihat secara umum merupakan bagian dari bentuk fisik. Bukti fisik meliputi segala sesuatu bentuk fisik yang tampak, dan segala kelengkapannya seperti jumlah gedung, kelengkapan gedung, tersedianya tempat parkir, dan kenyamanan ruangan (Tjiptono, n.d.). Menurut pernyataan di atas, maka melihat dari hasil penelitian di lapangan menyatakan hasil observasi yang didukung oleh pernyataan Kepala Madrasah, orang tua wali, dan siswa, ruang kelas dan juga Gedung madrasah dalam pembangunannya sudah sesuai dengan standar bangunan dan ruangan yang telah diatur oleh pemerintah dalam SNP.

Baik dalam ukuran ruangan dan sebagainya, hal ini dilakukan guna memberikan kenyamanan terhadap siswa dalam belajar. Ruang kelas dan gedung Madrasah sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, terdapat juga bangunan unggul seperti ma'had putra dan putri, serta kantin apung yang higienis, dapat dilihat pada pernyataan orang tua wali yang mengatakan bahwa yang menjadi titik timbang utama dalam menilai suatu sekolah yaitu bentuk bangunan, seberapa besar, seberapa lengkap dan apakah dapat memberikan kenyamanan terhadap proses belajar anak. Oleh karena itu peningkatan kualitas dalam hal building sangat penting bagi Instansi guna mengikuti persaingan antar Sekolah pada masa kini.

b) Alat dan media belajar.

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, alat dan media belajar sudah terpenuhi dan sesuai dengan standar yang ada, hal ini selaras dengan pernyataan Ibu Kepala Madrasah yang mengatakan bahwa alat media di Madrasah sangat penting dalam hal pemenuhannya, hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan siswa sebagai pengguna layanan dikarenakan alatmedia memiliki fungsi vital yaitu sebagai penunjang belajar siswa. selain itu hal ini juga menjadi tugas Madrasah dalam pemenuhan standar belajar di Madrasah. Dari sisi siswa juga memberi pernyataan tentang sangat menunjangnya ketersediaan alat dan media dalam proses belajar dalam kelas.

c) Sarana dan prasarana ekstrakurikuler.

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, sarana dan prasarana ekstrakurikuler sudah sesuai dengan standar, untuk kelengkapan dan pemeliharaan sudah tersusun dalam rencana kerja dan anggaran tahunan (RKAT), sehingga program tersebut berjalan sesuai rencana, juga ada sistem lapor, sehingga hilang/rusaknya sarpras dapat langsung ditindaklanjuti. Hal ini sangat berpengaruh bagi siswa yang merupakan pengguna layanan, karena dengan lengkap dan tersedianya sarana prasarana dapat menunjang proses kegiatan ekstrakurikuler.

2) Reliability

1) Kedisiplinan dan penanaman karakter

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, proses penanaman karakter dan kedisiplinan yang terjadi di Madrasah dilakukan melalui 2 cara, yaitu langsung dan tidak langsung, di mana Ibu Kepala Madrasah mengatakan, proses tidak langsung yang dimaksud yaitu, adanya aturan-aturan di Madrasah yang tanpa ditulis sudah melekat pada diri masyarakat Madrasah, seperti membuang sampah pada tempatnya, dilarang terlambat dan sebagainya, di mana jika rutin dilaksanakan akan menguatkan rasa kedisiplinan pada siswa. Dan proses secara langsung dapat terjadi ketika pembelajaran berlangsung, di mana mata pelajaran yang diajarkan berkaitan dengan kedisiplinan dan juga penanaman karakter, juga dapat terjadi dengan usaha guru seperti ajakan, peringatan dan juga penyuluhan. Hal ini juga

sangat berdampak pada pribadi siswa di masyarakat, hal ini selaras dengan yang dinyatakan oleh orang tua wali, di mana anak menjadi pribadi yang disiplin, sopan dan santun.

2) Penyaluran bakat dan minat.

Dari hasil penelitian lapangan menyatakan bahwa, dari pihak Madrasah, Ibu Kepala Madrasah mengatakan bahwa Madrasah telah menyediakan wadah guna menampung dan memenuhi bakat dan minat siswa, dapat dilihat dari disediakannya banyak ekstrakurikuler yang telah ada, ini juga didukung oleh data panduan akademik, yang menyatakan ada 22 banyaknya ekstrakurikuler yang di sediakan oleh Madrasah, di mana dalam setiap ekstrakurikuler memiliki satu penanggung jawab, dan juga pelatih, baik pelatih itu dari dalam Madrasah (guru/kakak tingkat) maupun luar Madrasah (guru sewa). Proses penyaluran bakat dan minat tidak memaksa, jadi setiap siswa berhak untuk mengikutinya. Hal ini selaras dengan pendapat orang tua wali dan siswa yang menyatakan bahwa penyaluran bakat sangat sesuai dengan apa yang menjadi minat siswa, hal ini juga menjadi titik timbang kepuasan pelanggan pendidikan, di mana sekolah yang menyediakan wadah untuk mengembangkan dan mengasah bakat akan menjadi prioritas bagi calon pelanggan pendidikan.

3) Tanggap dan respon terhadap problem siswa.

Dari hasil penelitian lapangan menyatakan bahwa, faktor kehandalan dalam tanggap dan respon akan problem siswa juga sangat penting, selaras dengan pendapat orang tua wali dan siswa yang menyatakan bahwa, upaya madrasah dalam memaksimalkan ketanggapan dan respon mereka akan problem siswa melalui 2 cara, pertama yaitu dengan melakukan pendekatan antara guru dengan siswa, dan juga yang kedua yaitu dengan memaksimalkan fungsi BK sebagai tempat aduan siswa.

Bimbingan dan Konseling merupakan bagian integral dari proses pendidikan dalam rangka pemberian bantuan yang dilakukan konselor (pembimbing atau guru) untuk meningkatkan kemampuan anak dalam memahami diri dan lingkungannya agar dapat mencapai perkembangan yang optimal sesuai dengan potensi yang dimilikinya (Susanto, 2018).

Dengan begitu siswa memiliki banyak opsi saat ingin menyelesaikan masalah di Madrasah, dalam pemaksimalannya, keduanya masing-masing didukung oleh kemampuan guru, dalam hal pendekatan kepada murid, dilakukan dengan cara selalu murah senyum, dan menghindari pembicaraan atau sikap yang kurang mengenakan, hal ini dilakukan agar siswa yang sedang berkonsultasi/ingin berkonsultasi merasa nyaman dan luwes dalam mengungkapkan masalah yang dihadapinya, untuk BK, Tentu tenaga pendidik dalam Bimbingan dan konseling sudah tahu apa yang akan dilakukan, hal ini didukung oleh pernyataan siswa dan orang tua wali yang menyatakan BK sangat antusias dalam hal mengatasi problem siswa.

4) Pembimbingan prestasi akademik dan non-akademik.

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, pembimbingan yang ada di MAN 1 Lamongan berupa adanya kelas olimpiade yang disediakan, dan juga ekstrakurikuler olimpiade untuk siswa-siswi diluar kelas olimpiade. Dan untuk non-akademik pembimbingan dilakukan berbeda setiap ekstrakurikuler. Pembimbingan ini banyak membuahkan hasil baik dari bidang akademik maupun non akademik. Berikut daftar kejuaraan prestasi akademik maupun non akademik MAN 1 Lamongan, antara lain :

Tabel 1. Daftar Kejuaraan Prestasi Akademik dan Nonakademik MAN 1 Lamongan

Nama/Bidang	Prestasi
Amaliya Putri	Beasiswa LPDP ke University of British, Columbia, Kanada, 2022
Arizka Ilham Fatah	Juara 2 lari 5.000 meter dan juara 3 lari 400 meter
Dina Aulia Cristin	Juara 2 lari 3.000meter
Kewirausahaan (Riris Reghita dan Nur Azizatul)	Juara 3 tingkat Nasional SMART INOTEK 2022
Silvia Salsa Bella, Netty Lailatul Nahriyah, dan Qurrota A'yun Anggun Renata dan Dita Sela Syahru Akbar	Juara I, Juara II, dan Juara III Olimpiade Bahasa arab tingkat Kabupaten.
KIR	Juara III lomba KIR PRISMA 10 PRESENT 2022
KIR	Juara I lomba KIR OISEMA 2022 UIN Sunan Ampel Surabaya
Lia Farihatu, Alystya Seno K, Halimatul Aniyah	Juara II Karya tulis ilmiah Al-Qur'an tingkat Nasional ISEF 2022

3) Assurance

a) Shalat 5 waktu dengan kesadaran.

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, faktor jaminan shalat 5 waktu dengan kesadaran sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pendidikan, upaya yang dilakukan Madrasah salah satunya yaitu pembiasaan shalat berjamaah di madrasah. Hal ini juga tertulis pada panduan akademik dalam perumusan bentuk dan bobot disiplin positif yang dapat membangun kesadaran siswa tentang shalat 5 waktu dengan kesadaran.

Tabel 2. Panduan bentuk dan bobot disiplin positif kesadaran tentang sholat 5 waktu

No.	Jenis/Bentuk Disiplin Positif (berkaitan dengan upaya membangun siswa shalat dengan kesadaran)	Score
1	Membawa mukenah/rukuk	1
2	Mengikuti shalat dhuha (sebagaimana jadwal)	1
3	Mengikuti kajian keagamaan bagi siswi yang sedang uzurshalat	1
4	Shalat jum'at, duhur dan ashar dengan berjamaah di masjid MAN 1 Lamongan	1

Hal ini juga selaras dengan tanggapan orang tua wali yang menyatakan bahwa dampak dari pembiasaan shalat berjamaah di Madrasah juga sangat terasa, orang tua juga ikut mengawasi kegiatan shalat anak sewaktu di rumah, hal ini juga didukung oleh pernyataan siswa bahwa pembiasaan ini sangat menguntungkan, karena dengan melakukan pembiasaan yang diterapkan oleh Madrasah, lama kelamaan siswa akan terbiasa dengan sendirinya tanpa adanya paksaan, dan juga ibu Kepala Madrasah yang mengatakan bahwa besar harapan Madrasah untuk siswa agar menerapkannya di luar lingkup Madrasah.

b) Siswa berahlak islami.

Dari hasil penelitian lapangan menyatakan bahwa, faktor jaminan siswa berahlak islami pada MA Negeri 1 Lamongan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pendidikan, selaras dengan yang dikatakan orang tua wali, salah satu alasan utama memilih MA Negeri 1 Lamongan yaitu dengan adanya identitas Madrasah, yang dapat dilihat secara tersirat bahwa pengasahan dan juga bimbingan terhadap akhlak siswa akan memiliki fokus penuh/terjamin. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Ibu Kepala Madrasah yang mengatakan

bahwasannya pembimbingan keislaman dan juga ahlak siswa akan dijamin oleh Madrasah, selain melalui mata pelajaran yang bertemakan islam, dan juga sekolah yang beridentitas Madrasah, hal tersebut sudah seperti kewajiban dalam benak setiap guru di MA Negeri 1 Lamongan. Selain terlaksana secara tersirat di Madrasah, Penguatan akhlak islami siswa juga terdapat dalam panduan akademik pada bagian perumusan bentuk dan bobot disiplin positif beserta nilai score sebagai pacuan guna mendorong keinginan siswa untuk menerapkannya.

Tabel 3. Paduan nilai Skor Penguatan akhlak Islami siswa

	Bentuk Disiplin Positif (berkaitan dengan penguatan akhlak islami)	Score
1.	Membawa dan membaca Al Qur'an	1
2.	Mengikuti kajian keagamaan bagi siswi yang sedang uzurshalat.	1
3.	Menghargai dan menghormati Kepala Madrasah, guru karyawan Madrasah dan teman.	1
4.	Turun dari kendaraan waktu berada di lingkungan Madrasah	1
5.	Menciptakan kerukunan di lingkup Madrasah	1
6.	Berprilaku jujur	3
7.	Dan lain-lain.	

c) Berwawasan lingkungan.

Dari hasil penelitian menyatakan bahwa, berwawasan atau berbudaya lingkungan memang sudah pada dasarnya melekat pada jiwa MA Negeri 1 Lamongan, bukan hanya berlaku untuk siswa, namun juga kepada seluruh masyarakat sekolah, dan faktor kebersihan juga menjadi salah satu titik pertimbangan bagi pelanggan pendidikan, hal ini dibenarkan oleh pendapat dari orang tua siswa, yang juga selaras dengan apa yang diucapkan oleh Ibu Kepala Madrasah juga telah dinyatakan dalam keputusan Kepala Madrasah Aliyah Negeri 1 Lamongan nomor : 021:3 tahun 2022 yang berisikan tentang penguatan visi berbudaya lingkungan, namun dapat digaris bawahi sangat terjaminnya budaya lingkungan di Madrasah belum tentu seluruh siswa menerapkannya di lingkungan masyarakat, karena siswa memiliki kepribadian berbeda, namun disamping itu, Madrasah juga bisa memaksimalkan fungsi disiplin positif dalam hal kebersihan yang ada pada panduan akademik Madrasah sesuai dengan score yang telah ditentukan.

Tabel 4. Paduan Skor Fungsi Disiplin Positif

No.	Jenis/Bentuk Disiplin Positif (Kebersihan)	Score
1	Membuang sampah kertas, plastik dan organik sesuai dengan tempat sampah yang telah disediakan Madrasah	2
2	Merawat sarana dan prasarana yang ada di area Madrasah	2
3	Melestarikan dan menjaga pohon, taman dan kebun di area Madrasah	1
4	Ikut mengikuti kegiatan jum'at bersih di Madrasah	1
5	Petugas piket kelas menjalankan tugasnya sesuai jadwal yang telah ditentukan	1

d) Berkemampuan komunikasi dengan baik dan lancar.

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, orang tua wali menanggapi bahwa, berkemampuan komunikasi yang baik dan lancar sangat berpengaruh, hal ini dapat dilihat dengan perubahan bahasa dan kesopanan serta kelancaran berkomunikasi siswa di masyarakat, siswa juga mengatakan bahwa pembinaan yang dilakukan Madrasah terkait komunikasi juga sangat baik, mereka juga mencontoh komunikasi yang dilakukan oleh guru, baik guru dengan guru, maupun guru dengan murid, hal ini juga disetujui oleh Ibu Kepala Madrasah yang mengatakan bahwa memang sudah seharusnya bagian ini merupakan tugas wajib Madrasah, bahkan semua guru.

e) Bimbingan Masuk perguruan tinggi Negeri.

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, bimbingan masuk perguruan tinggi yang dilaksanakan di Madrasah sangat efektif, di mana Kepala Madrasah, siswa kelas 3, dan juga alumni MAN 1 Lamongan memberi pernyataan bahwa madrasah memaksimalkan tenaga kerja serta bimbingan konseling guna memberi pelayanan secara maksimal, dan madrasah juga memberikan penyuluhan berupa himbauan, kisi-kisi serta notifikasi offline terkait perguruan tinggi, baik berita seperti pembukaan pendaftaran, penutupan, waktu ujian dan lain sebagainya. Sebagaimana data dari lulusan 2022, 120.643 siswa dinyatakan lolos seleksi dari total 612.049 siswa yang mengikuti jalur SNMPTN, dari total 120.643 siswa 40 siswa diantaranya berasal dari MA Negeri 1 Lamongan.

Kelemahan tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), dan assurance (jaminan)

1) Tangibles (Bukti Fisik)

a) Ruang kelas dan gedung belajar.

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, kekurangan yang ada terletak dari penataan ruang kelas, kelas IPS ada lebih dari 2 kelas, namun ada kelas IPS yang terpisah dan berjejer dengan kelas IPA, sehingga akan merasa terkucilkan dan kesulitan dalam belajar bersama antar anak IPS. Juga masih banyak ditemukan noda-noda pada dinding lalu untuk ketersediaan ruang/markas ekstrakurikuler belum semuanya terpenuhi.

b) Alat dan media belajar

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, kekurangan alat dan media belajar terletak pada kelengkapannya, untuk alat dan media yang umum seperti papan, proyektor dan lain-lain dirasa lengkap, namun disini masih kurang memperhatikan tersedianya alat media yang terkategoriikan sebagai hal kecil seperti penggaris papan tulis dan hal kecil lain.

c) Sarana dan prasarana ekstrakurikuler

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, kekurangan pada sarana dan prasarana ekstrakurikuler Madrasah hanya sedikit, yaitu terletak pada kelengkapannya, di mana hal ini dapat diakibatkan oleh hilang atau pun rusak. untuk penyebab rusak, mungkin terjadi karena kurangnya pemeliharaan, namun dengan adanya pernyataan dari Ibu Kepala Madrasah tentang adanya sistim pelaporan tentang rusaknya sarpras, mungkin hal ini terjadi karena kelalaian dari pihak siswa akan kurangnya kesadaran terhadap pemaksimalan sistem laporan.

2) Reliability (Kehandalan)

a) Kedisiplinan dan penanaman karakter

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, kekurangan yang ada terdapat pada masih banyak ditemukannya siswa yang melanggar aturan, seperti

rambut panjang, datang terlambat dan berpacaran, juga banyak ketidakdisiplinan dalam kelas, namun ada juga guru yang memilih mengingatkan sekali, lalu mengabaikannya.

b) Penyaluran bakat dan minat

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, kelemahan yang ada pada penyaluran bakat dan minat siswa terletak pada, masih adanya ekstrakurikuler yang terjadi secara bersamaan baik dalam hal rapat maupun aktivitas lainnya, sehingga bagi anak yang mengikuti lebih dari 1 ekstra akan kebingungan, lalu dari pihak Madrasah memang sudah menyediakan sarana dalam hal penyaluran bakat dan minat, namun kurangnya terdapat pada kesadaran siswa yang tidak mau berpartisipasi.

c) Tanggap dan respon terhadap problem siswa

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, dapat dilihat bahwa Madrasah telah memfasilitasi ruangan BK untuk penyaluran atau tempat aduan siswa, juga kesadaran guru untuk melakukan pendekatan terhadap siswa yang memiliki masalah tersendiri, namun letak kekurangannya terdapat pada diri siswa itu sendiri, yaitu rasa malu untuk berbagi atau menceritakan masalah yang sedang dihadapinya kepada guru maupun BK.

d) Pembimbingan prestasi akademik dan non akademik

Diantara banyaknya kelebihan dalam prestasi-prestasi yang didapat, sedikit kelemahan yang ada pada bidang ini, yaitu, banyak ditemukannya siswa-siswi yang sama pada lomba dengan bidang yang sama juga, baik akademik maupun non akademik, seperti contoh lomba karya ilmiah, 2 kompetisi yang berbeda dalam lomba KIR diikuti oleh siswa yang sama.

3) Assurance (Jaminan)

1) Shalat 5 waktu dengan kesadaran

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, menurut orang tua wali, pembiasaan shalat berjamaah di Madrasah sangat berdampak pada kesadaran siswa

sewaktu dirumah, namun menurut siswa sendiri, dalam proses pembiasaan shalat berjamaah di Madrasah masih memiliki kekurangan, yaitu masih adanya siswa yang bersembunyi didalam kelas waktu shalat berjamaah berlangsung.

2) Siswa berakhlak Islami

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, menurut orang tua wali, dengan adanya Madrasah sebagai identitas islami, tentu penanaman karakter dan ahlaq pada diri siswa sangat terjamin, namun kelemahan yang ada terdapat pada selain penanaman karakter dan ahlaq siswa di Madrasah, mungkin tidak terjadi pada semua siswa, namun, masih banyak ditemukan siswa dengan pergaulan bebas diluar sana, sehingga terjadi kesinambungan antara penanaman ahlaq dari sekolah, serta dampak pergaulan bebas.

3) Berwawasan lingkungan

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, orang tua wali mengatakan, bertentangan dengan penanaman budaya lingkungan di Madrasah, pembiasaan tersebut sedikit pengaruhnya terhadap peduli lingkungan serta kebersihan anak dirumah, orang tua wali mengatakan memang dalam Madrasah proses kebersihan maupun pduli lingkungan yang terjadi dalam lingkup Madrasah sangat terjamin, itu dapat dilihat dari asrinya tanaman serta bersihnya lingkungan di Madrasah, namun dibalik tui, mereka juga berharap bahwa hal tersebut dapat diterapkan oleh anak dirumah.

Selain responden orang tua wali yang menyatakan kejadian di rumah, responden siswa juga memberikan tanggapan terkait kejadian di lingkup Madrasah yaitu, dalam hal kegiatan bersih-bersih, masih banyaknya ditemukan siswa terutama laki-laki yang tidak mengikuti atau melakukan bersih-bersih, baik dalam acara piket maupun bersih-bersih yang diadakan Madrasah untuk seluruh kelas.

4) Berkemampuan komunikasi dengan baik dan lancar

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, siswa mengatakan bahwa kekurangan yang ada terdapat pada diri siswa sendiri, karena dari pihak Madrasah proses pembinaan yang ada terkait komunikasi sangat sederhana namun terlaksana dengan baik, baik melalui interaksi dengan guru, pembiasaan

penempatan bahasa yang baik dengan melihat lawan bicara, dan lain-lain. Namun masih banyak didapati komunikasi antar siswa yang menggunakan kata-kata kasar, umpatan kasar serta panggilan kasar antar sesama.

5) Bimbingan Masuk Perguruan Tinggi

Dari hasil penelitian dilapangan menyatakan bahwa, kelemahan terletak pada masih adanya siswa-siswi yang memutuskan untuk tidak melanjutkan jenjang perguruan tinggi yang disebabkan oleh banyak alasan pribadi.

Simpulan

Tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), dan assurance (jaminan) sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pendidikan di MA Negeri 1 Lamongan, hal tersebut diantaranya:

- 1) *Tangibles* (bukti fisik): Kesesuaian gedung dan ruang, alat dan media belajar, sarana prasarana ekstrakurikuler dengan standar serta memberi kenyamanan dan dapat menunjang belajar. Bangunan unggulan: kantin apung, Ma'had putra dan putri serta Bank dalam Madrasah. Kelemahan yang ada terdapat pada pemeliharaannya.
- 2) *Reliability* (kehandalan): 1) Kedisiplinan dan penanaman karakter: SK Kepala MAN 1 Lamongan No. 021.2 Tahun 2022 tentang "penguatan karakter di MAN 1 Lamongan" di mana pembimbingan yang dilakukan dapat berpengaruh pada kedisiplinan siswa. 2) Penyaluran bakat dan minat, Madrasah menyediakan 22 ekstrakurikuler beserta pembimbingnya guna dapat menampung bakat dan minat siswa. Terdapat juga program unggulan tambahan seperti, Prodistik, elektro, tata busana dan keterampilan desain interior, eksterior dan furniture. 3) Tanggap respon terhadap problem siswa, Bidang Bimbingan Konseling yang memaksimalkan fungsinya, terbukti dalam banyaknya nama yang tercatat pada data buku kunjungan siswa. 4) Pembimbingan prestasi akademik dan non akademik, Bagi non akademik, setiap ekstrakurikuler akan menyiapkan siswa pada lomba yang sesuai dengan bidangnya, dan untuk akademik, disediakan kelas olimpiade dan Disediakan ekstrakurikuler olimpiade bagi siswa diluar kelas olimpiade.
- 3) *Assurance* (jaminan): 1) Shalat 5 waktu dengan kesadaran, Siswa berahlak islami dan Berkemampuan komunikasi yang baik dan lancar. Dilaksanakannya shalat duhur ashar, dan jum'at secara berjamaah dan kegiatan islami seperti,

sholawat bersama Habib Haidar Alhadad, berbagi jum'at berkah dan lain-lain. Serta Penekanan terhadap interaksi yang bersinggungan dengan penguatan karakter islami akan berpengaruh terhadap cara berkomunikasi baik dalam tata bahasa maupun kelancaran. 2) Berwawasan lingkungan, SK Kepala MAN 1 Lamongan No. 021.3 Tahun 2022 “ Penguatan visi berbudaya lingkungan di MAN 1 Lamongan”, serta diraihnya penghargaan Nasional Adiwiyata Mandiri. 3) Bimbingan masuk Perguruan Tinggi Negeri, di mana dilakukan pembimbingan yang serius dari pihak madrasah kepada siswa yang ingin lanjut ke perguruan tinggi. Pada tahun 2022, 40 siswa MAN 1 Lamongan lolos jalur SNMPTN dari 120.643 siswa dari seluruh Indonesia.

Referensi

- AB Susanto. (2014). *Manajemen Strategik Komprehensif*. Erlangga.
- Abubakar, R. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Sayed Ahdi Alfabeta.
- Alma, B. (2003). *Pemasaran Strategi Jasa Pendidikan*. CV Alfabeta.
- Arif, M. N. Al. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*. CV Alfabeta.
- Gitosudarmo, I. dan. (2017). *Manajemen Pemasaran*. IKAPI.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Bina Media.
- Indrajit, R. E. (2016). *E- Learning dan Sistem Informasi Pendidikan: Modul Pembelajaran Berbasis Standar Kompetensi dan Kualifikasi Kerja* (2nd ed.). Preinexus.
- Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi. (2014). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Nurrohmah, U., Prasiwi, S. E., Divta, Q. R., Kova, T. B., & Setyawan, R. (2023). Analisis kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Salah Satu Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta). *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 114–129.
- Sarifudin, S., & Maya, R. (2019). Implementasi Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Madrasah Aliyah Terpadu (Mat) Darul Fallah Bogor. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(02), 133. <https://doi.org/10.30868/im.v2i02.513>
- Sodik, S. S. dan A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Stefany, E. R., Setyowati, E., & Wike. (2022). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Difabel. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*,

8(2), 209–213.

Susanto, A. (2018). *Bimbingan Konseling di Sekolah*. Preinexus.

Tjiptono. (n.d.). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*.