

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PENDIDIKAN
DI SMAN 2 BUKITTINGGI**

Skripsi

*Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Sebagai Salah Satu
Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)
pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*



Oleh:

SEPTINA HAKIKI BATUBARA

NIM. 2014030034

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG
1446 H/ 2025 M**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Septina Hakiki Batubara
Nim : 2014030034
Tempat/ Tanggal Lahir : Panagaran Tonga/ 04 Juli 1999
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan keguruan

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMAN 2 Bukittinggi" adalah benar hasil karya saya, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau karya dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang atau perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana semestinya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah plagiasi atau tidak original, maka saya bersedia untuk dibatalkan keabsahan skripsi ini dan gelar kesarjanaan saya.

Padang, 2 September 2024



Septina Hakiki Batubara
2014030034

AGENDA : B049 Un.13/FTK/PP.00.91.011.25	
TGL. TERIMA: 30/01-25	PARAF: (1)

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMAN 2 Bukittinggi” disusun oleh Septina Hakiki Batubara NIM 2014030034 program studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) dan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui ke sidang Munaqasyah.

Padang, 28 Agustus 2024

Pembimbing I



Hidayati, S. Ag., M. Pd

NIP. 19720128 200003 2 001

Pembimbing II



Dr. Bashori, M. Pd

NIP. 19890921 2 1903 1 005

PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMAN 2 Bukittinggi” disusun oleh Septina Hakiki Batubara, NIM 2014030034 telah diuji dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, pada hari Rabu, tanggal 19 Februari 2025 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Program Strata Satu (S-I) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.

Padang, 27 Februari 2025

Tim Penguji

Ketua

Dr. Hidavati, S. Ag., M. Pd
NIP. 197201282000032001

Sekretaris

Dr. Bashori, M. Pd. I
NIP. 198909212019031003

Anggota

Penguji I

Prof. Dr. Ahmad Sabri, M. Pd
NIP. 195511301979031000

Penguji II

Syukra Vadhillah, M. Pd
NIP. 199202162019032019

Penguji III

Dr. Hidavati, S. Ag., M. Pd
NIP. 197201282000032001

Penguji IV

Dr. Bashori, M. Pd. I
NIP. 198909212019031003

Mengesahkan

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang



Dr. Wahid, M. Ag
NIP. 197305172000031001

III

ABSTRAK

Septina Hakiki Batubara NIM 2014030034, dengan judul skripsi **“Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMAN 2 Bukittinggi”** Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.

Kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan adalah perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh siswa dan orang tua saat mendaftarkan anak mereka di sekolah dengan pengalaman yang mereka rasakan setelah mengikuti proses pendidikan. Kepuasan ini sangat penting karena mempengaruhi reputasi sekolah, minat calon peserta didik baru, dan dukungan dari masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pendidikan di SMAN 2 Bukittinggi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengukuran skala *likert* melalui angket kepada siswa SMAN 2 Bukittinggi yang terdiri dari 38 item pernyataan, untuk setiap pernyataan telah dilakukan uji validitas dan reabilitas yang menunjukkan bahwa 38 item pernyataan tersebut valid. Populasi dalam penelitian ini adalah 388 orang siswa SMAN 2 Bukittinggi. Sampel yang diambil peneliti dalam penelitian ini sebanyak 86 orang siswa. Sedangkan teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *range/interval* dengan *Statistik Product and Service Solution* (SPSS) ver 20 dan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) untuk mendapatkan hasil penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan pendidikan di SMAN 2 Bukittinggi dapat dilihat dari hasil yang diperoleh setiap indikatornya. yaitu indikator bentuk fisik (*tangibles*) diperoleh nilai 3.51 dalam kategori puas, sedangkan dalam indikator respon (*responsiveness*) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.49 dalam kategori puas, indikator selanjutnya yaitu daya tanggap (*reliability*) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.55 termasuk dalam kategori puas, indikator selanjutnya yaitu jaminan (*assurance*) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.74 termasuk dalam kategori puas, indikator selanjutnya yaitu empati (*empathy*) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.63 dalam kategori puas. Aspek yang paling tinggi dalam indikator kepuasan pelanggan yaitu pada aspek jaminan (*assurance*) dan aspek yang paling rendah yaitu aspek respon (*responsiveness*). Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan pendidikan di SMAN 2 Bukittinggi dalam kategori puas.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan Pendidikan

ABSTRACT

Septina Hakiki Batubara NIM 2014030034, with the title of thesis **"Customer Satisfaction of Education at SMAN 2 Bukittinggi"** Islamic Education Management Study Program (MPI) Imam Bonjol State Islamic University Padang Faculty of Tarbiyah and Teacher Training.

Customer satisfaction in the context of education is a comparison between the expectations of students and parents when registering their children at school with the experience they feel after going through the education process. This satisfaction is very important because it affects the reputation of the school, the interest of prospective new students, and support from the community. This study aims to determine the level of customer satisfaction of education at SMAN 2 Bukittinggi.

This study uses a descriptive research method with a quantitative approach. The data collection technique was carried out by measuring the Likert scale through a questionnaire to students of SMAN 2 Bukittinggi consisting of 38 statement items, for each statement a validity and reliability test has been carried out which shows that the 38 statement items are valid. The population in this study was 388 students of SMAN 2 Bukittinggi. The sample taken by researchers in this study was 86 students. while the sample collection technique used in this study uses random sampling. The data analysis technique used in this study uses range/interval with Statistics Product and Service Solution (SPSS) ver 20 and Customer Satisfaction Index (IKP) to obtain research results.

The results of the study show the level of customer satisfaction of education at SMAN 2 Bukittinggi can be seen from the results obtained for each indicator. namely the indicator of physical form (tangibles) obtained a value of 3.51 in the satisfied category, while in the response indicator (responsiveness) obtained an average value of 3.49 in the satisfied category, the next indicator is responsiveness (reliability) obtained an average value of 3.55 included in the satisfied category, the next indicator is assurance obtained an average value of 3.74 included in the satisfied category, the next indicator is empathy obtained an average value of 3.63 in the satisfied category. The highest aspect in the customer satisfaction indicator is the assurance aspect and the lowest aspect is the response aspect (responsiveness). It can be concluded that the level of customer satisfaction of education at SMAN 2 Bukittinggi is in the satisfied category.

Keywords: Customer Satisfaction Education

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin puji syukur kehadiran Allah Swt, atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Kepuasan Pelanggan Pendidikan di SMAN 2 Bukittinggi.” Tak lupa shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw beserta keluarga-Nya, sahabat-Nya, hingga kita pengikut-Nya.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kepada yang teristimewa ayahanda Khaidir dan ibunda Leli Afridah, terimakasih atas segala pengorbanan dan dukungan serta selalu melangitkan doa-doa baik sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai tahap ini. Teristimewa juga kepada saudara dan saudari kandung Muhammad Irfiandi dan Sri Muliani yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Atas segala kerendahan hati dan rasa hormat penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Martin Kustati., M. Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
2. Bapak Dr. Yasmadi, M. Ag selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Bapak Dr. Muhammad Kosim, M. A selaku Wakil Dekan I, Ibu Dr. Rahmawati, M. Ag selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Sermal, S. Ag., M. Pd selaku Wakil Dekan III.
3. Ibu Dr. Hasnawati, M. Pd selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Ibu Dewi Juwita, M. Pd selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam.
4. Ibu Hidayati, S. Ag., M. Pd selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Bashori, M. Pd selaku pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi ini dari awal hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak/ Ibu Dosen dan staf administrasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan terutama Dosen Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan ilmu kepada saya selama saya menempuh perkuliahan di UIN Imam Bonjol Padang.
6. Ibuk Murnita, S. Pd., M. Pd selaku kepala sekolah SMAN 2 Bukittinggi yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan terimakasih kepada seluruh kelas XI dan XII yang telah

memberikan bantuan untuk mengisi kuesioner penelitian skripsi penulis.

7. Kepada seluruh keluarga besar penulis mengucapkan terimakasih yang telah mendo'akan serta memberi dukungan kepada penulis.
8. Kepada seluruh Mahasiswa MPI Bp 2020 yang telah memberikan bantuan, semangat serta menghibur selama penulisan skripsi ini.
9. Terimakasih sebanyak-banyaknya untuk diri saya sendiri, telah bertahan dalam menikmati proses panjang skripsi saya, telah melalui berbagai macam hambatan baik dalam proses pengerjaan, proses revisi sampai pada penyelesaiannya. Semoga skripsi ini menjadi karya terbaik saya, dan memotivasi saya untuk lebih belajar lagi dan membuat karya lainnya.

Semoga bimbingan dan bantuan serta perhatian yang telah diberikan menjadi amal saleh dan mendapatkan balasan dari Allah Swt. Semoga hasil karya ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan orang yang membacanya.

Padang, 2 September 2024
Penulis



Septina Hakiki Batubara
2014030034

DAFTAR ISI

COVER

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI MUNAQASYAH.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAC.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Definisi Operasional.....	6
F. Tujuan Penelitian	7
G. Kegunaan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Kajian Teori	9
1. Kepuasan Pelanggan Pendidikan	9

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan Pendidikan	9
b. Elemen Kepuasan Pelanggan	11
c. Tipe-tipe Kepuasan Pelanggan.....	13
d. Manfaat Kepuasan Pelanggan	14
e. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan...	15
f. Indikator Kepuasan Pelanggan	19
B. Kajian Penelitian yang Relevan	28
C. Kerangka Berfikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel	35
D. Variabel Penelitian	38
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	38
F. Validasi dan Realibilitas Instrumen	42
G. Teknik analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Deskripsi Hasil Penelitian	50
1. Lokasi dan Profil Sekolah	50
2. Latar Belakang Sejarah Sekolah SMAN 2 Bukittinggi.....	51
B. Hasil Penelitian	57
C. Pembahasan.....	68
D. Keterbatasan Penelitian	76

BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	77
DAFTAR KEPERPUSTAKAAN	78