

Analisis kepuasan kualitas pelayanan MTs Al-Muttaqin Pekanbaru sebagai pembentuk citra sekolah dan *customer loyalty*

Detry Septiyani Jufri^{1,a*}, Sri Kartikowati^{1,b}, Sumarno^{1,c}

¹ Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Riau, 28293, Indonesia

e-mail: ^adetry.septiyani7638@grad.unri.ac.id; ^btikowati@lecturer.unri.ac.id; ^csumarno.s@lecturer.unri.ac.id

* Corresponding Author

Received: November 29, 2022; Revised: December 27, 2022; Accepted: January 31, 2023

Abstract: Penelitian bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan sekolah yang mampu membentuk citra sekolah dan *customer loyalty*. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian *mixed method* berjenis *sequential mixed methods* dengan strategi eksplanatoris sekuensial. Instrumen penelitian yang digunakan adalah wawancara dan angket. Total responden sebanyak 151 siswa dipilih menggunakan teknik *probability sampling* dengan pengambilan sampel acak berstrata (*stratified random sampling*). Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan teknik univariat, analisis *servqual*, dan analisis *importance performance analysis*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan antara harapan dan kenyataan untuk seluruh dimensi pada kualitas pelayanan sekolah yang diukur. Selain itu, hasil wawancara yang dilakukan menunjukkan dimensi bukti fisik menjadi hal yang perlu untuk dilakukan perbaikan, namun dari segi kualitas guru sudah baik. Hasil ini secara umum menandakan bahwa kepuasan pelanggan belum tercapai jika mengacu pada teori kepuasan pelanggan. Sekolah diharapkan mampu melakukan perbaikan pada kualitas pelayanan kepada siswa sehingga mampu menjadi jembatan untuk menjalin komunikasi baik dengan orangtua dan mampu menciptakan nilai persepsi positif terhadap sekolah.

Keywords: Total Quality Management; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan; Citra Sekolah; Customer Loyalty

Abstract: The research aims to determine customer satisfaction based on the quality of school services that can shape the school's image and customer loyalty. The research approach used mixed method research with a sequential mixed methods type with a sequential explanatory strategy. This research used interviews and questionnaires as research instruments. Total of 151 were chosen by using probability sampling with stratified random sampling. The data had collected then analyzed with univariate analysis, servqual analysis, and importance-performance analysis. The results of the research conducted, there are differences between expectations and reality for all dimensions of the quality of school services that are measured. Furthermore, the results of the interviews conducted showed that the dimensions of physical evidence are things that need to be improved, but in terms of teacher quality, it is already good. Those results indicate that customer satisfaction has not achieved yet, when referring to the theory of customer satisfaction. Schools are expected to be able to make improvements to the quality of service to students so that they can become a bridge to establish good communication with parents and be able to create positive perceived values for schools.

Keywords: Total Quality Management; Service Quality; Customer Satisfaction; School Image; Customer loyalty

How to Cite: Jufri, D. S., Kartikowati, S., & Sumarno, S. (2023). Analisis kepuasan kualitas pelayanan MTs Al-Muttaqin Pekanbaru sebagai pembentuk citra sekolah dan customer loyalty. *Jurnal Inspirasi Pendidikan*, 11(1), 1-11. <https://doi.org/10.21067/jip.v13i1.7594>



Copyright © 2023 (Detry Septiyani Jufri, Sri Kartikowati, Sumarno)

This is an open access article under the CC-BY license.

Pendahuluan

Sekolah yang baik dan berkualitas tentu dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti sekolah unggulan dan bermutu, kurikulum yang bagus, sistem pembelajaran, sarana dan prasarana hingga kegiatan sekolah yang menjadikan siswa cerdas serta berkepribadian baik. Sikap ini yang membuat institusi pendidikan swasta harus lebih inovatif agar dapat bersaing dengan sekolah unggulan lain. Tingkat kepuasan siswa merupakan persepsi (pandangan) terhadap jasa dimana persepsi tersebut dibangun oleh citra, tahap layanan, dan momen layanan dari organisasi terkait (Sellang et al., 2019). Citra dinilai penting bagi setiap organisasi agar memberikan kesan yang baik serta memberikan kepuasan kepada pelanggan atas pencapaian-pencapaian yang diberikan institusi. Untuk menjaga citra dibutuhkan profesionalisme sekolah agar terus memperhatikan kualitas pelayanan yang akan dinilai oleh pelanggan.

Menurut (Sumarno et al., 2017), dunia pendidikan harus memperhatikan layanan dan kualitas jasa, karena mereka tentu akan memilih jasa pendidikan terbaik diantara jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu, sekolah yang kurang bermutu berakibat pada minat untuk mendaftar kurang, kepercayaan yang diterima masyarakat tidak penuh, tidak relevannya lulusan, dan masalah lain. Sebaliknya, sekolah yang memiliki kualitas baik pasti akan dicari dan tidak akan kehilangan pelanggan, karena menonjolkan keunggulan-keunggulan sehingga menarik minat pelanggan. Berdasarkan hasil rapor mutu 2021, Standar Nasional Pendidikan (SNP) MTs Al-Muttaqin Pekanbaru berada pada kategori menuju SNP 4 dengan rata-rata nilai adalah 5,80 yang berarti SNP pada MTs Al-Muttaqin sudah baik. Nilai ini sudah melebihi standar mutu provinsi maupun nasional. Namun dalam pelaksanaannya masih perlu peningkatan pada standar sarana dan prasarana pendidikan karena tergolong rendah dibandingkan dengan standar lainnya.

Mutu pendidikan erat kaitannya dengan kepuasan (*customer satisfaction*). (Nurkholis, 2007); (Kurniawan, 2014), yang menyatakan bahwa kualitas yang baik akan memberikan rasa kepuasan. Dengan demikian, suatu produk/jasa dikatakan berkualitas dan bermutu ketika produk/jasa dapat memenuhi harapan. Sementara itu, seseorang akan merasakan kepuasan apabila kebutuhannya terpenuhi. Kepercayaan yang dibentuk akan menjadi dasar dalam menjalin hubungan dengan pelanggan. Institusi pendidikan harus memperhatikan kebutuhan (*needs*) dan keinginan (*wants*) pelanggan, serta memberikan pelayanan terbaik yang mampu memuaskan pelanggan daripada yang dilakukan oleh pesaing (institusi pendidikan lain).

Menurut (Adnin & Lubis, 2013) dan (Aydin & Özer, 2005), dalam menentukan kepuasan kualitas pelayanan/jasa, dapat dilakukan dengan dimensi pokok kualitas jasa yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Lima dimensi dapat menilai bagaimana atribut tersebut sesuai atau tidak dengan harapan siswa, serta sudah membuat siswa merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, untuk menilai kepuasan kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi/atribut kualitas pelayanan.

(Riyadin, 2019); (Pribadi, 2020); (Sellang et al., 2019), menyatakan pentingnya kualitas pelayanan, karena jika hasil yang diberikan negatif/tidak baik, akan dapat mengganggu siklus pertahanan sekolah/lembaga dalam bersaing dengan sekolah swasta lain. Dalam penelitian juga dijelaskan kualitas pelayanan dari segi atribut *tangible*/bukti fisik dan *responsiveness*/daya tanggap yang dilaksanakan masuk dalam kategori negatif sehingga perlu pengembangan kualitas agar program studi teknik industri FTI ITN Malang dapat sesuai harapan atau keinginan mahasiswa. Menurut (Karyadi et al., 2020) dan (Asyro et al., 2020) kepuasan siswa yang dihitung berdasarkan *Importance*

Performance Analysis (IPA) didapatkan bahwa kualitas pelayanan jasa memberikan pengaruh besar dengan rata-rata tingkat kepuasan berada pada level memuaskan/baik sehingga harapan dan kenyataan yang terjadi sesuai dengan keinginan siswa dan mampu meningkatkan loyalitas siswa.

Hasil *survey* sekolah menerangkan bahwa siswa yang merasa MTS Al-Muttaqin belum mampu memenuhi harapan mereka, sehingga mereka memutuskan untuk pindah sekolah padahal kepindahan mereka masih berada di kota yang sama. Terjadinya pindah sekolah dimana siswa beranggapan bahwa sekolah belum memberikan pelayanan penuh pada aspek sarana dan prasarana yang membuat MTS Al-Muttaqin punya nilai jual yang lebih pula dibandingkan MTs lainnya. Kepindahan sekolah siswa tersebut juga dikarenakan mereka melihat aspek kualitas kurikulum, juga dilihat dari bagaimana MTS Al-Muttaqin merekrut calon siswa, tenaga pendidik dan menyiapkan fasilitas pembelajaran.

Oleh sebab itu, perlu mengkaji lebih dalam mengenai kepuasan kualitas pelayanan yang dilakukan. Hal ini perlu dilakukan mengingat masih perlunya penilaian harapan dan bagaimana kinerja yang terjadi dilapangan. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan terkait tingkat kepuasan, perbandingan harapan dan kenyataan, atribut yang sudah sesuai dengan kinerja dan yang masih perlu perbaikan, serta mengetahui kepuasan kualitas pelayanan sekolah berkontribusi sebagai pembentuk citra sekolah dan *customer loyalty*.

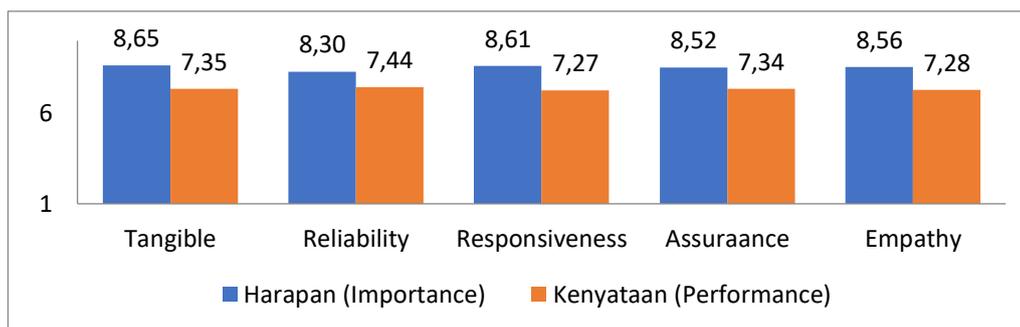
Metode

Penelitian ini dilaksanakan di MTs Al-Muttaqin, Pekanbaru, Riau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *mixed method* berjenis *sequential mixed methods* dengan strategi eksplanatoris sekuensial. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian *mixed method* berjenis *sequential mixed methods* dengan strategi eksplanatoris sekuensial dengan melakukan penyebaran skala atau instrumen penelitian dengan terlebih dahulu menganalisis data kuantitatif yaitu mengetahui kepuasan kualitas pelayanan. Selanjutnya melakukan wawancara (*interview*) dan angket untuk mengetahui sejauh mana kepuasan mampu membentuk citra sekolah dan loyalitas pelanggan. Sampel responden adalah siswa dengan total responden 151 orang dengan jenis sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan pengambilan sampel acak berstrata (*stratified random sampling*). Analisis data validasi dan reliabilitas dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif, kemudian analisis univariat, analisis *servqual*, dan analisis *importance performance analysis*

Kepuasan pelanggan diukur dengan membandingkan nilai harapan dan kenyataan dari masing masing dimensi yang diukur yaitu dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap. Jaminan, dan empati. Data kemudian dianalisis dengan analisis hasil validasi, analisis univariat, analisis *servqual*, dan analisis *importance performance analysis*. Analisis data validasi dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif, kemudian analisis univariat, analisis *servqual*, dan analisis *importance performance analysis*. Berdasarkan hasil penelitian kuantitatif, selanjutnya dilakukan wawancara siswa maupun orang tua sebagai pembentuk citra sekolah dan *customer loyalty* dengan menggunakan instrumen identitas sekolah, *value* atau nilai, menunjang kebutuhan, dan rekomendasi orangtua.

Hasil

Grafik analisis univariat pada gambar 1 menunjukkan nilai rata-rata harapan dan kenyataan pada semua dimensi yakni bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Nilai tertinggi untuk kategori harapan/kepentingan menurut siswa adalah dimensi bukti fisik yang memiliki nilai hampir sama dengan dimensi daya tanggap. Sedangkan berdasarkan nilai rata-rata kinerja/kenyataan, dimensi yang memiliki nilai terbesar adalah dimensi kehandalan dan bukti fisik. Perbandingan harapan dan kenyataan menunjukkan bahwa sekolah masih belum mampu memenuhi harapan siswa.



Gambar 1. Grafik Analisis Univariat Harapan dan Kenyataan Kualitas Pelayanan

Perhitungan metode *servqual* mampu melihat *performance* (kinerja) dan *importance* (kepentingan) untuk menentukan *gap*/ketimpangan dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang dilakukan sekolah dan yang didapatkan oleh siswa.

Tabel 1. Perhitungan Metode *Servqual*

No	Dimensi	Performance	Importance	Gap	Q= P/I
1	Tangible	7,35	8,65	-1,29	0,85
2	Reliability	7,39	8,61	-1,21	0,85
3	Resposiveness	7,27	8,62	-1,35	0,84
4	Assurance	7,29	8,51	-1,21	0,59
5	Empathy	7,29	8,59	-1,29	0,84
	Rata-rata	7,32	8,59	-1,27	0,85

Tabel 1 menunjukkan nilai *gap* atau kesenjangan keseluruhan dimensi kualitas pelayanan. Keseluruhan *gap* masih bernilai minus (-) sehingga masih belum terlihat kinerja yang memuaskan pelanggan. Secara keseluruhan, *gap* atau kesenjangan terbesar adalah pada dimensi daya tanggap sebesar -1,35 dan nilai kesenjangan terkecil adalah dimensi kehandalan sebesar -1,21. Nilai *gap* atau kesenjangan rata-rata tiap dimensi adalah -1,27.

Setelah memperoleh hasil kesenjangan/*gap*, selanjutnya dilakukan analisis kualitas pelayanan menggunakan rumus:

$$\text{Kualitas Pelayanan (Q)} = \frac{\text{Penilaian (persepsi)}}{\text{Harapan}} \tag{1}$$

Berdasarkan tabel 1 dilihat bahwa hasil dari rata-rata perhitungan *servqual* didapat nilai Q sebesar 0,8517, dimana hasil tersebut $Q < 1$. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang diterima, sehingga pelanggan belum merasa puas dengan kinerja pelayanan sekolah dan perlu dilakukan evaluasi perbaikan.

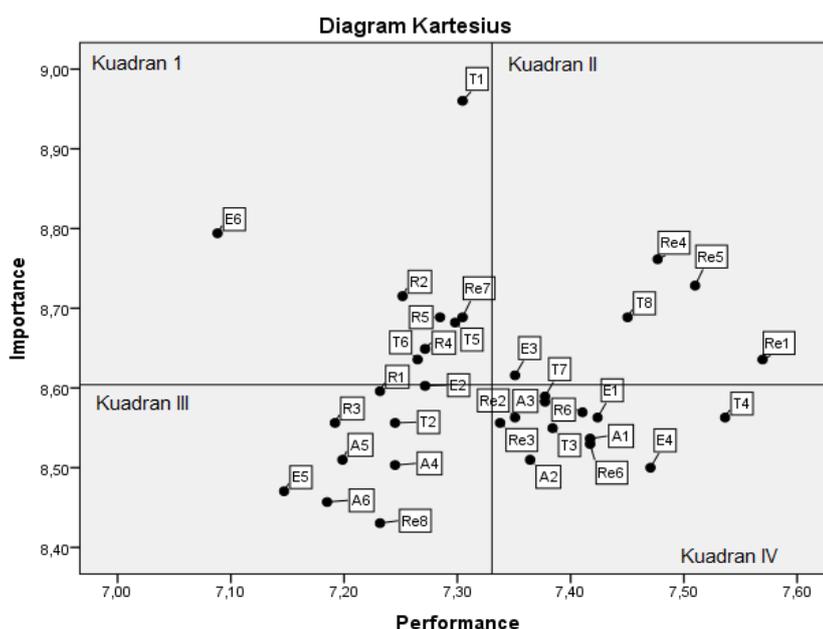
Setelah mengetahui nilai kualitas pelayanan, selanjutnya mencari atribut kualitas pelayanan sekolah yang telah berjalan sesuai kinerja dan yang perlu ditingkatkan kinerjanya serta tingkat kepuasan keseluruhan atribut. Tahapan perhitungan kinerja dan harapan siswa MTs Al-Muttaqin Pekanbaru dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil perhitungan pengolahan data keseluruhan, maka diperoleh nilai rata-rata *performance* (kinerja) dan *importance* (harapan) keseluruhan dimensi yang dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Rata-Rata *Performance* (Kinerja) dan *Importance* (Harapan)

Dimensi	Artibut	Pernyataan	P	I	Gap	T
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	T ₁	Ketersediaan fasilitas pembelajaran yang lengkap	7,30	8,96	-1,65	65,45
	T ₂	Terdapat sistem informasi sekolah (<i>website</i>) yang informatif	7,24	8,55	-1,31	61,99
	T ₃	Kondisi kelas yang nyaman	7,38	8,54	-1,16	63,13
	T ₄	Lingkungan sekolah yang terawat	7,53	8,56	-1,02	64,53
	T ₅	Tersedianya mading (majalah dinding) siswa	7,29	8,68	-1,38	63,36
	T ₆	Ruang kelas yang tertata rapi	7,26	8,63	-1,37	62,74
	T ₇	Kenyamanan selama proses belajar	7,37	8,58	-1,21	63,37
	T ₈	Kelengkapan buku-buku pembelajaran di perpustakaan	7,45	8,68	-1,23	64,73
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Re ₁	Ketepatan waktu guru hadir didalam kelas	7,56	8,63	-1,06	65,37
	Re ₂	Guru berlaku adil tanpa membedakan latar belakang siswa	7,35	8,56	-1,21	62,95
	Re ₃	Kemampuan guru dalam memberikan penjelasan materi	7,33	8,55	-1,21	62,78
	Re ₄	Sekolah menjaga disiplin waktu	7,47	8,76	-1,28	65,51
	Re ₅	Penyampaian informasi yang tepat kepada siswa	7,50	8,72	-1,21	65,55
	Re ₆	Guru memberikan solusi terhadap keluhan yang dirasakan siswa	7,41	8,52	-1,11	63,27
	Re ₇	Konsistensi kerja guru	7,30	8,68	-1,38	63,47
	Re ₈	Memberikan rasa kepercayaan siswa kepada staff dan guru	7,23	8,43	-1,19	60,97
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	R ₁	Staff dan guru memberikan respon saat terjadi masalah dalam pembelajaran	7,23	8,596	-1,36	62,16
	R ₂	Sekolah melayani kebutuhan siswa	7,25	8,71	-1,46	63,20
	R ₃	Memberikan pelayanan administrasi disekolah	7,19	8,55	-1,36	61,54
	R ₄	Guru memberikan respon ketika terdapat permasalahan pada siswa	7,27	8,64	-1,37	62,89
	R ₅	Staff pendidik melakukan tanggung jawabnya	7,28	8,68	-1,40	63,30
	R ₆	Tanggap memberikan bimbingan Pembelajaran	7,41	8,56	-1,15	63,51
<i>Assurance</i> (Jaminan)	A ₁	Memberikan rasa aman terhadap siswa ketika berada disekolah	7,41	8,53	-1,11	63,30
	A ₂	Penerapan tata tertib sekolah	7,36	8,50	-1,14	63,32
	A ₃	Keterampilan guru dalam menggunakan media pembelajaran	7,37	8,58	-1,20	62,67
	A ₄	Komunikasi yang terjalin antara guru dan siswa	7,24	8,50	-1,25	63,32
	A ₅	Kemampuan guru memotivasi siswa	7,19	8,50	-1,31	61,61
	A ₆	Memberikan kenyamanan selama proses pembelajaran	7,18	8,45	-1,27	61,26
<i>Empathy</i> (Empati)	E ₁	Kepedulian guru terhadap siswa yang mengalami kesulitan belajar	7,42	8,56	-1,13	60,77
	E ₂	Staff dan guru mengutamakan kepentingan siswa	7,27	8,60	-1,33	61,28
	E ₃	Guru secara pribadi memberikan perhatian kepada siswa	7,35	8,61	-1,26	62,10
	E ₄	Peduli terhadap keluhan yang dirasakan siswa	7,47	8,5	-1,02	63,57
	E ₅	Sikap kooperatif guru dengan siswa	7,14	8,47	-1,32	62,55
	E ₆	Kepedulian terhadap suasana belajar siswa	7,08	8,79	-1,70	63,34
	Rata-Rata		7,32	8,59	-1,27	63,08
	Total		249,08	292,3	-	2144,8

Catatan: P (*Performance*), I (*Importance*), T (*Total*)

Tabel 2 menunjukkan nilai rata-rata *performance* dan *importance* semua dimensi. Kemudian diperoleh nilai rata-rata menunjukkan *importance* (Y) dan *performance* (X) yang menjadi perpotongan dua buah garis untuk membagi 4 kuadran. Titik perpotongan berada pada nilai X= 7,32 dan nilai Y= 8,59. Selanjutnya setiap atribut akan ditempatkan pada diagram sesuai nilai rata-rata masing-masing atribut untuk melihat atribut mana saja yang menempati kuadran I, kuadran II, kuadran III, dan kuadran IV. Hasil perhitungan *performance* dan *importance* kemudian dibuat dalam diagram kartesius yang dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius

Berdasarkan hasil diagram kartesius, dijelaskan berdasarkan tingkatan kuadran, yaitu:

Kuadran I

Beberapa atribut yang berada pada kuadran I dianggap sangat penting bagi siswa, akan tetapi pelaksanaan/kinerjanya dianggap tidak sesuai dengan keinginan responden. Oleh karena itu MTs Al-Muttaqin harus memprioritaskan peningkatan kinerja yang ada pada dimensi kuadran I agar sesuai dengan harapan responden. Atribut pada kuadran I adalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan fasilitas pembelajaran yang lengkap (T₁).
2. Tersedianya mading (majalah dinding) siswa (T₅)
3. Ruang kelas yang tertata rapi (T₆).
4. Konsistensi kerja guru (Re₇).
5. Sekolah melayani kebutuhan siswa (R₂).
6. Guru memberikan respon ketika terdapat permasalahan pada siswa (R₄).
7. Staff pendidik melakukan tanggung jawabnya (R₅).
8. Kepedulian terhadap suasana belajar siswa (E₆).

Kuadran II

Seluruh atribut di kuadran II patut untuk dipertahankan atas kinerja yang telah dicapai. Atribut ini dianggap penting sebagai penunjang bagi kepuasan sehingga dapat terus mempertahankan kinerja yang sudah dilakukan saat ini. Beberapa atribut yang berada pada kuadran II yaitu:

1. Kelengkapan buku-buku pembelajaran di perpustakaan (T_8).
2. Ketepatan waktu guru hadir didalam kelas (Re_1).
3. Sekolah menjaga disiplin waktu (Re_4)
4. Penyampaian informasi yang tepat kepada siswa (Re_5).
5. Guru secara pribadi memberikan perhatian kepada siswa (E_3).

Kuadran III

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa atribut dianggap kurang penting dan kurang memuaskan, sedangkan pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Perbaikan pada kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan melihat seberapa besar pengaruh atribut terhadap manfaat yang dirasakan siswa agar mencegah pergeseran ke kuadran I. Atribut yang berada pada kuadran III yaitu:

1. Terdapat sistem informasi sekolah (*website*) yang informatif (T_2).
2. Memberikan rasa kepercayaan siswa kepada staff dan guru (Re_8).
3. Staff dan guru memberikan respon saat terjadi masalah dalam pembelajaran (R_1).
4. Memberikan pelayanan administrasi disekolah (R_3).
5. Komunikasi yang terjalin antara guru dan siswa (A_4).
6. Kemampuan guru memotivasi siswa (A_5).
7. Memberikan kenyamanan selama proses pembelajaran (A_6).
8. Staff dan guru mengutamakan kepentingan siswa (E_2).
9. Sikap kooperatif guru dengan siswa (E_5).

Kuadran IV

Pada kuadran terakhir, atribut dianggap kurang penting namun pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik. Namun atribut tetap menjadi pertimbangan karena atribut yang berada pada kuadran III dan IV perlu pertimbangan ulang agar sesuai dengan yang diharapkan pelanggan/siswa. Beberapa atribut yang berada pada kuadran IV yaitu:

1. Kondisi kelas yang nyaman (T_3).
2. Lingkungan sekolah yang terawat (T_4).
3. Kenyamanan selama proses belajar (T_7).
4. Guru berlaku adil tanpa membedakan latar belakang siswa (Re_2).
5. Kemampuan guru dalam memberikan penjelasan materi (Re_3).
6. Guru memberikan solusi terhadap keluhan yang dirasakan siswa (Re_6).
7. Tanggap memberikan bimbingan Pembelajaran (R_6).
8. Memberikan rasa aman terhadap siswa ketika berada disekolah (A_1).
9. Penerapan tata tertib sekolah (A_2).
10. Keterampilan guru dalam menggunakan media pembelajaran (A_3).
11. Kepedulian guru terhadap siswa yang mengalami kesulitan belajar (E_1).
12. Peduli terhadap keluhan yang dirasakan siswa (E_4).

Semua atribut perlu menjadi pertimbangan tergantung tingkat kepentingan siswa untuk meningkatkan kepuasan karena dengan kinerja yang baik akan mampu membentuk sekolah yang bagus dan berkualitas. Selanjutnya dilakukan perhitungan untuk mencari tingkat kepuasan kualitas pelayanan yang dilakukan sekolah berdasarkan tabel 2. Hasil perhitungannya yaitu:

$$CSI = \frac{T}{10Y} \times 100\% = \frac{2144,83}{10(292,36)} \times 100\% = 73,4\% \quad (2)$$

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai indeks kepuasan kualitas pelayanan sebesar 73,4%. Nilai ini terdapat pada *range* 0,66-0,80 atau 66%-80% berdasarkan indeks kepuasan kualitas pelayanan, nilai ini menunjukkan indeks kepuasan kualitas pelayanan berada pada kriteria tingkat 4 atau puas.

Wawancara ini dilakukan dalam upaya penguatan hasil kepuasan kualitas pelayanan sebagai pembentuk citra sekolah dan loyalitas pelanggan. Kepuasan yang tercipta tentunya mampu memberikan dampak besar terutama bagi citra sekolah dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepuasan siswa mampu membentuk citra sekolah berdasarkan identitas sekolah dan *value* sekolah. Dalam penjelasan siswa/i MTs Al-Muttaqin menggambarkan bagaimana kualitas dari sekolah tersebut, dari segi pemenuhan sarana dan prasarana yang tergolong kurang maksimal, sekolah masih belum memuaskan siswa, namun dari segi kualitas guru sekolah sudah termasuk baik. Loyalitas orangtua pun mampu tercipta jika sekolah mampu memenuhi kebutuhan anak dan orangtua murid. Dampak yang akan dirasakan sekolah seperti rasa puas yang dirasakan berdasarkan kepuasan anaknya, penilaian yang baik dari orangtua, dan pemberian rekomendasi untuk anak lainnya bisa bersekolah di MTs Al-Muttaqin Pekanbaru.

Pembahasan

Secara keseluruhan atribut yang diteliti belum mampu membuat pelanggan puas terhadap kualitas pelayanan. Masing-masing dari atribut masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan terutama pada atribut yang tingkat kesesuaiannya masih rendah yaitu pada keseluruhan atribut dimensi. Menurut (Fredy et al., 2019), jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas/ kecewa dan kekecewaan itu mampu berakibat fatal bagi perusahaan/institusi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelanggan belum merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan MTs Al-Muttaqin Pekanbaru. Adanya peningkatan kinerja harus segera dilakukan pada atribut kuadran I. Hasil atribut yang mencapai nilai minus (-) sudah dikategorikan tidak memuaskan, namun jika nilai minus semakin tinggi maka semakin mengalami ketimpangan dan harus segera dilakukan perbaikan (Triana et al., 2017).

Terdapat beberapa atribut yang memiliki keterkaitan satu sama lain. Diantaranya yaitu: ketersediaan fasilitas pembelajaran yang lengkap (T_1) yang memiliki keterkaitan dengan keterampilan guru dalam menggunakan media pembelajaran (A_3) (Burhanudin et al., 2017). Atribut ini berkaitan karena ketersediaan fasilitas pembelajaran yang diberikan juga harus mampu dipergunakan dengan baik oleh pihak internal sekolah. Berdasarkan keterkaitan kedua atribut tersebut, dapat disimpulkan bahwa sekolah masih belum melakukan kinerja sebagaimana mestinya, karena menunjukkan bahwa fasilitas pembelajaran yang diberikan sebenarnya belum lengkap karena atribut berada pada kuadran 1 yang menandakan atribut yang harus segera diperbaiki karena merupakan atribut yang dianggap sangat penting oleh siswa.

Berikutnya atribut yang memiliki keterkaitan adalah: kondisi kelas yang nyaman (T_3), kemampuan guru dalam memberikan penjelasan materi (Re_3), memberikan kenyamanan selama proses pembelajaran (A_6), dan kepedulian terhadap suasana belajar siswa (E_6). Atribut ini berkaitan karena guru yang mampu memberikan penjelasan materi dan menciptakan suasana belajar yang kondusif akan membuat siswa merasakan kenyamanan ketika berada di kelas. Berdasarkan keterkaitan keempat atribut tersebut, dapat disimpulkan bahwa sekolah masih belum melakukan kinerja sebagaimana mestinya, karena menunjukkan bahwa kenyamanan kondisi kelas yang diberikan seorang guru sebenarnya belum mampu memenuhi harapan siswa karena masih ada atribut berada pada

kuadran 1 yang menandakan atribut yang harus segera diperbaiki karena merupakan atribut yang dianggap sangat penting oleh siswa.

Berikutnya atribut yang memiliki keterkaitan adalah: sikap kooperatif guru dengan siswa (E_5), komunikasi yang terjalin antara guru dan siswa (A_4), dan penyampaian informasi yang tepat kepada siswa (Re_5). Atribut ini berkaian karena guru maupun siswa harus membangun kerjasama agar proses pembelajaran berjalan dengan semestinya. Menjalin komunikasi dan penyampaian informasi yang tepat menjadi hal yang mampu membangun *chemistry* (koneksi hubungan yang baik satu sama lain). Walaupun saling berkaitan satu sama lain, namun berdasarkan kinerjanya Re_5 sudah tergolong baik karena sudah berada pada kuadran II, dan perlu adanya perbaikan pada atribut E_5 dan A_4 .

Atribut yang memiliki keterkaitan selanjutnya adalah: memberikan rasa kepercayaan siswa kepada staf dan guru (Re_8), sekolah melayani kebutuhan siswa (R_2), memberikan rasa aman terhadap siswa ketika berada disekolah (A_1), dan staf dan guru mengutamakan kepentingan siswa (E_2). Atribut ini berkaian karena membangun rasa kepercayaan itu susah, hal yang perlu dilakukan agar kepercayaan itu mampu terbentuk adalah dengan melayani apa yang dibutuhkan oleh siswa, memberikan rasa aman ketika berada disekolah, dan mampu mengutamakan kepentingan siswa. Pihak sekolah yang mampu melakukan pelayanan yang baik akan bias menumbuhkan rasa kepercayaan siswa. Dalam penempatan kuadran, atribut berada pada kuadran yang berbeda. Keseluruhan atribut tidak ada yang berada pada kuadran II yang menandakan perlu adanya perbaikan pelayanan yang diberikan kepada sekolah agar kepercayaan timbul dan tidak terjadi kelalaian dari pihak sekolah. Keterkaitan antar aspek ternyata mampu membentuk kesatuan yang memberikan gambaran bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan merupakan dimensi yang penting untuk diterapkan disekolah.

Berdasarkan hasil respon siswa terhadap kepuasan kualitas pelayanan, selaras dengan pernyataan (Kurniawan, 2014) dan Kotler. (2021), bahwa kepuasan peserta didik bergantung pada persepsi dan harapan terhadap pelayanan yang dilakukan lembaga sehingga mampu meningkatkan mutu pendidikan sekolah. Peningkatan pelayanan yang dilakukan agar upaya kinerja yang dilakukan sekolah mampu melampaui harapan siswa. Kepuasan pelayanan sebagai pembentuk citra dan loyalitas juga selaras dengan pernyataan (Adnin & Lubis, 2013);(Helgesen & Nessel, 2007); (Sugiarto & Octaviana, 2021); dan (Aydin & Özer, 2005), bahwa kepuasan yang mampu diciptakan lembaga/perusahaan/ institusi kepada pelanggan akan mampu memberikan sikap positif terhadap citra dan loyalitas yang diberikan pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan sepenuhnya sudah harus dilakukan evaluasi dan perbaikan karena dalam penguatan hasil wawancara pun didapatkan bahwa kualitas pelayanan terutama masih jauh dari harapan siswa. Maka dari itu, jika hal penting tidak segera diperbaiki, akan berdampak pada keberlangsungan sekolah itu sendiri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan masih jauh dalam kategori puas namun terdapat beberapa aspek yang mampu memberikan respon positif terhadap pelanggan. Kepuasan pelanggan harus selalu diperhatikan dan dilakukan evaluasi jika sudah tidak memenuhi harapan pelanggan, karena ini akan berdampak pada citra sekolah, loyalitas pelanggan, dan mutu pendidikan dari sekolah tersebut.

Simpulan

Simpulan yang didapatkan berdasarkan data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja/kenyataan belum memuaskan siswa karena rendahnya tingkat kinerja kualitas pelayanan sekolah. Pelayanan yang diharapkan siswa lebih besar nilainya daripada pelayanan yang seharusnya diterima, sehingga kualitas pelayanan masih jauh dari harapan dan perlu dilakukan evaluasi perbaikan.

Kepuasan siswa mampu membentuk citra sekolah berdasarkan identitas sekolah dan *value* sekolah. Dalam penjelasan siswa/i MTs Al-Muttaqin menggambarkan bagaimana kualitas dari sekolah tersebut, dari segi pemenuhan sarana dan prasarana yang tergolong kurang maksimal, sekolah masih belum memuaskan siswa, namun dari segi kualitas guru sekolah sudah termasuk baik. Loyalitas orangtua pun mampu tercipta jika sekolah mampu memenuhi kebutuhan anak dan orangtua murid. Temuan dimensi baru seperti sistem informasi manajemen sekolah dan ketepatan proses Kegiatan Belajar Mengajar (KBM), dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya.

Referensi

- Adnin, R. J., & Lubis, N. (2013). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Nasmoco Pemuda Semarang. *Semarang, Universitas Diponegoro*, 1–8.
- Asyro, M., Kartikowati, R. S., & Marzuki, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa Sman 1 Pekanbaru. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 8(2), 156. <https://doi.org/10.31258/jmp.8.2.p.156-167>
- Aydin, S., & Özer, G. (2005). The analysis of antecedents of customer loyalty in the Turkish mobile telecommunication market. *European Journal of Marketing*, 39(7–8), 910–925. <https://doi.org/10.1108/03090560510601833>
- Burhanudin, H., Saufi, H. A., & Effendi, H. A. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram. *Jurnal Distribusi*, 5(2), 59–79.
- Fredy, F., Tembang, Y., & Purwanty, R. (2019). Analisis Kepuasan Orangtua dan Siswa terhadap Kualitas Layanan Pendidikan Dasar. *Musamus Journal of Primary Education*, 2(1), 59–66. <https://doi.org/10.35724/musjpe.v2i1.1874>
- Helgesen, Ø., & Nettet, E. (2007). Images, Satisfaction and Antecedents: Drivers of Student Loyalty? A Case Study of a Norwegian University College. *Corporate Reputation Review*, 10(1), 38–59. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550037>
- Karyadi, A. P., Sagir, J., & Effendi, H. A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT. BPR Segara Anak Kencana Aikmel Lombok Timur. *ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)*, 1(1), 8–15. <https://doi.org/10.29303/alexandria.v1i1.18>
- Kotler. (2021). A Literature Review on Consumer's Complaining Behavior and Dissatisfaction: Implication of Marketing Strategies with Special Reference to the Online Retail Sector. *Open Journal of Business and Management*, 09(02), 496–511. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.92027>
- Kurniawan, R. (2014). Analisis Pengaruh Service Quality dan Sistem Informasi Sekolah terhadap Customer Satisfaction yang Berdampak pada Customer Loyalty Studi Kasus Sekolah Xyz. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 5(2), 786. <https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2241>
- Nurkholis, M. (2007). *Korelasi antara kemampuan manajerial kepala madrasah dan iklim madrasah dengan efektivitas madrasah aliyah negeri di kabupaten brebes.*
- Pribadi, G. (2020). Service Quality Sebagai Pengukuran Kepuasan Siswa dan Orang Tua/Wali Murid SMP Muhammadiyah 1 Gombang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(1), 22. <https://doi.org/10.36982/jiegmk.v11i1.1057>
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.* August, 1–168.

- Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93–106. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103>
- Sumarno, S., Gimin, G., & Nas, S. (2017). Dampak Biaya Kuliah Tunggal Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(2), 184. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2017.v4.i2.p184-194>
- Trianah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). *Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D ' Besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan)*. 26(01), 105–122.