

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN JASA PENDIDIKAN DENGANKEPUASAN SANTRI PONDOK PESANTREN AL- MANAAR BATUHAMPAR

¹Ali Mustopa Yakub Simbolon, ² Supratman Dzakir, ³Radtria Alkaf,
⁴Supriadi, ⁵Bashori

^{1,2,3,4}Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia

⁵Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang, Indonesia

E-mail: ¹alimustopa794@gmail.com, ² supratman@uinbukittinggi.ac.id, ³alkafradtria@gmail.com,

⁴supriadi@iainbukittinggi.ac.id, ⁵bashori@uinib.ac.id

Abstract

This research was conducted with the aim of knowing the relationship between the quality of educational services and the satisfaction of students at Pondok Pesantren Al-Manaar Batuhampar. The research method is correlational with a quantitative approach. The number of samples in this study were 79 respondents using the Probability Sampling technique in the Simple Random Sampling method. Data analysis used Rank Spearman correlation with the help of the IBM SPSS 22 application. The results showed that the quality of educational services has a fairly good relationship with studentsatisfaction of 31.3% and has a positive relationship. The positive meaning shows that the better the quality of educational services (X), the higher the level of student satisfaction (Y). and conversely, the worse the quality of educational services (X), the worse the level of student satisfaction (Y).

Keywords: *Service Quality, Student Satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Al-Manaar Batuhampar. Metode penelitian yaitu korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 79 responden dengan teknik Proability Sampling dalam metode Simple Random Sampling. Analisis data menggunakan korelasi Rank Spearman dengan bantuan aplikasi IBM SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan jasa pendidikan memiliki hubungan dengan kepuasan santri yang cukup baik sebesar 31,3% dan memiliki hubungan yang positif. Makna positif menunjukkan semakin baik kualitas jasa pendidikan (X) maka, semakin tinggi tingkat kepuasan santri (Y). dan sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan jasa pendidikan (X) maka, semakin buruk tingkat kepuasan santri (Y). **Kata kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Santri*

PENDAHULUAN

Sebagai lembaga pendidikan yang mengakar (*indigenous*) dalam masyarakat muslim Indonesia, pesantren telah mampu mempertahankan eksistensinya (*survival system*) sepanjangsejarahnya dan memiliki model pendidikan yang banyak kemampuan (*multi talent*). Selain menerima kepemimpinan dan kemandirian yang terbentuk secara alami,

Santri dididik untuk memperoleh ilmu agama (Haedari & Hanif, 2006). Karena itu, animo masyarakat untuk bersekolah di pesantren untuk menuntut ilmu tidak pernah surut. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah orang tua yang menyekolahkan anaknya di pesantren yang terjadi setiap tahunnya. Hal ini karena kurikulum tersebut memiliki nilai tambah bagi masyarakat yaitu menanamkan prinsip-prinsip keagamaan kepada peserta didik untuk menghasilkan lulusan yang berakhlak mulia.

Jumlah pesantren di Sumatera Barat tidak kalah perkembangannya dengan yang ada di pulau Jawa karena jumlah pesantren yang terus meningkat terlihat dari peningkatannya pada tahun 2021 di Sumbar sebanyak 330 pesantren. Sementara tahun 2020 tercatat sebanyak 214 pondok pesantren. Menurut data BPS tersebut, jenis pesantren di Sumbar adalah Salafiyah dan Khalafiyah. Tahun 2021, tercatat sebanyak 56 Pondok Pesantren Salafiyah dan 274 Pondok Pesantren Khalafiyah (Redaksi, 2022).

Pondok Pesantren Al-Manaar di Batuhampar juga ikut merasakan animo tersebut, Pondok pesantren yang terdiri dari 2 tingkat yaitu MAS (Madrasah Aliyah Swasta) dan MTsS (Madrasah Tsanawiyah Swasta) ini mengalami kemajuan dengan jumlah santri baru yang terus meningkat, jika lima tahun yang lalu pondok pesantren Al-Manaar hanya mampu mengumpulkan sebanyak 2 kelas santri baru setiap tahunnya. Maka, pada tahun ajaran 2019 jumlah pendaftar untuk santri baru meningkat menjadi 3 kelas, pada tahun 2020 menjadi 4 kelas, dan pada tahun ajaran 2021 dan 2022 mengalami lonjakan yang signifikan yaitu jumlah pendaftar mencapai 6 kelas. Pada tahun 2018 jumlah santri terhitung sebanyak 40 santri yang terbagi atas 20 santri laki-laki dan 20 santri perempuan. Pada tahun 2019 jumlah santri mengalami peningkatan sebanyak 58 santri yang terbagi atas 16 santri laki-laki dan 42 santri perempuan. Kemudian pada tahun 2020 juga mengalami peningkatan jumlah santri sebanyak 63 santri yang terbagi atas 27 santri laki-laki dan 36 santri perempuan. Pada tahun 2021 mengalami peningkatan yang cukup signifikan yaitu 380 santri yang terbagi atas 190 santri laki-laki dan 190 santri perempuan. Namun pada tahun 2022 mengalami sedikit penurunan jumlah santri yaitu 373 santri yang terbagi atas 185 santri laki-laki dan 188 santri perempuan. (Dokumentasi di Tata Usaha Pondok Pesantren Al-Manaar Batuhampar, 22 September 2022).

Menurut (Lupiyoadi & Hamdani, 2011), kualitas layanan dapat diperoleh pada lima indikator yang berbeda: bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty). Santri akan merasa puas dan kembali jika kebutuhannya dipenuhi oleh layanan yang ditawarkan. Setiap lembaga pendidikan sangat memperhatikan kepuasan santri dengan situasi yang ada.

Dalam situasi ini, kepuasan santri akan berdampak baik pada kualitas dan loyalitas pesantren.

Salah satu indikator yang mempengaruhi naik turunnya jumlah penerimaan santri setiap tahunnya adalah kepuasan. Karena indikator kepuasan dapat dipengaruhi oleh indikator kualitas pelayanan, terdapat korelasi yang signifikan antara keduanya (Noordi & Permatasari, 2018). Hal ini dapat disebabkan oleh tingkat pelayanan, fasilitas, atau faktor lainnya.

Salah satu hal yang secara signifikan mempengaruhi minat publik adalah kualitas pelayanan. Kepastian proses atau pelayanan penyelenggaraan pendidikan di pesantren sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan dan mampu mengakomodir permintaan santri dikenal dengan istilah kualitas pelayanan (kepuasan pelanggan) (Rahman, 2022). Semakin tinggi kualitas layanan suatu instansi maka semakin banyak orang tertarik untuk sekolah ditempat tersebut. Kualitas pelayanan adalah segala tindakan formal dan informal yang dilakukan oleh pondok pesantren atau lembaga pendidikan untuk memenuhi harapan dan keinginan santri (pelanggan).

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jihan dan Arif tentang *Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Al-Mushlib Karawang* bahwa hasil yang diperoleh ada hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan santri (Nursuci & Fadilla, 2022), oleh karena itu peneliti tertarik menguji hubungan kebenaran dengan menggunakan metode, jumlah sampel dan lokasi penelitian yang berbeda. Dari fenomena yang sudah ada pada latar belakang maka dari itu penulis berniat melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan dengan Kepuasan Santri Pondok Pesantren Al-Manaar Batuhampar”.

METODE

Analisis korelasi merupakan salah satu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel atau lebih yang bersifat kuantitatif. Hubungan antara dua variabel yang dimaksud adalah apakah hubungan tersebut erat, atau tidak ada hubungan. Bentuk hubungannya adalah linear positif atau linear negatif (Efendi, 2021).

Pada tujuannya untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Al-Manaar Batuhampar pada tingkat Tsanawiyah. Menurut Arikunto jika responden kurang dari 100 maka seharusnya data tersebut diambil semuanya. Namun jika responden besar lebih dari 100 orang, maka sampel diperoleh dari 10%-15% atau 20%-25% (Arikunto, 2013).

Dari data yang diperoleh dengan cara menyebarkan angket kepada santri Pondok Pesantren Pesantren Al-Manaar Batuhampar tahun 2022 berjumlah 373 orang dengan kualifikasi 185 santri Laki-laki dan 188 santri perempuan. Maka sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 79 santri dari 10% populasi santri dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Teknik Analisis data yang digunakan melalui korelasi rank spearman dengan alat bantu aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). untuk mengukur indikator kuisioner dalam penelitian menggunakan skala likertdimana setiap jawaban.

Tabel 1. Skala Likert Analisis Kuantitatif

NO	Skor	Keterangan
1	Skor 5	Sangat setuju
2	Skor 4	Setuju
3	Skor 3	Cukup setuju
4	Skor 2	Tidak setuju
5	Skor 1	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Sasmita, 2012(Sasmita, n.d.)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Korelasi Rank Spearman digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar hubungan kualitas pelayanan jasa pendidikan dan terhadap kepuasan santri. untuk mengukur variabel dependen dan independen dipakai beberapa pertanyaan untuk setiap variabel dengan penilaian menggunakan skala Likert. Untuk menguji hipotesis penelitian, apakah H_0 diterima atau di tolak dapat menggunakan tabel Rho Spearman, atau dengan membandingkan nilai sig. (2-tailed) dengan α (0.05). apabila nilai probilitasnya $> \alpha$ (0.05) maka H_0 diterima danjika nilai probilitasnya $< \alpha$ (0.05) maka H_0 ditolak.120 Perhitungan uji analisis Korelasi Rank Spearman menggunakan program IBM SPSS Statistic 22.

Adapun output uji analisis korelasi rank spearman tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Korelasi Rank Spearman Hipotesis 1

Correlations				
			Kualitas Pelayanan	Kepuasan Santri
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlations Coefficient	1.000	313**
		Sig. (2-tailed)	-	.005

		N	79	79
	Kepuasan Santri	Correlation Coefficient	313**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.005	-
		N	79	79
**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Sumber: Hasil Olahan Komputer SPSS Versi 22

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus SPSS versi 22 menunjukkan bahwa koefisien korelasi variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sebesar 0.313, artinya adanya korelasi yang cukup antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y), dengan arah positif. Makna positif menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan jasa pendidikan (X) maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan santri (Y) sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan jasa pendidikan (X) maka, semakin rendah pula tingkat kepuasan santri (Y).

Untuk mengetahui apakah H_0 diterima atau ditolak, dilakukan pengujian hipotesis dilakukan dengan cara melihat tanda * atau ** pada koefisien korelasi. Apabila terdapat tanda * berarti signifikan pada $\alpha : 0.05$ artinya nilai koefisien Rho Spearmannya $>$ Rho Spearman tabel pada $\alpha : 0.05$. Apabila terdapat tanda ** berarti signifikan pada $\alpha : 0.01$ artinya nilai koefisien Rho Spearmannya $>$ Rho Spearman tabel pada $\alpha : 0.01$. selain itu, tampak pula probabilitasnya jauh dibawah 0.05 ($0.01 < 0.05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y). hubungan tersebut dapat digeneralisasikan ke populasi dimana sampel tersebut diambil (Isna & Warto, 2013).

Setelah dilakukan perhitungan antara variabel bebas yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan santri di Pondok Pesantren Al-Manaar Batuhampar. Hasil pengujian Korelasi Rank Spearman dengan menggunakan computer SPSS versi 22 menunjukkan bahwa koefisien korelasi variabel kualitas pelayanan jasa pendidikan dengan variabel kepuasan santri sebesar 0.313, menggunakan α sebesar 0.05 dengan nilai sig, (2-tailed) sebesar 0.005. penelitian ini membuktikan bahwa nilai signifikansi 0.005 dengan nilai $<$ α (0.05). maka keputusan uji H_0 ditolak. Artinya, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan santri di Pondok Pesantren Al-Manaar Batuhampar, dengan tingkat korelasi hubungan yang cukup, dengan arah positif. Makna positif menunjukkan semakin baik kualitas jasa pendidikan (X) maka, semakin tinggi tingkat kepuasan santri (Y). dan sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan jasa pendidikan (X) maka, semakin buruk tingkat kepuasan santri (Y).

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Ni Nyoman tentang Hubungan kualitas layanan praktek klinik dengan kepuasan mahasiswa jurusan keperawatan gigi yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan dan memiliki hubungan yang positif sebesar 60,5%. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Jihan tentang Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Al-Mushlih Karawang bahwa hasil yang diperoleh ada pengaruh antara kualitas pelayanan jasa pendidikan terhadap kepuasan santri sebesar 28,6% dan memiliki hubungan yang positif sebesar 76,3% berarti semakin tinggi kualitas pelayanan jasa pendidikan maka semakin besar kepuasan santri. Hal ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Suprianto, (2020) tentang hubungan kualitas pelayanan administrasi dengan kepuasan mahasiswa universitas muhammadiyah palembang yang hasilnya menyatakan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 43,8%. Kualitas pelayanan yang memiliki hubungan dan pengaruh sesuai dengan penelitian Abdullah Taman, dkk bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa sebesar 81,4%.(Taman et al., 2013)

Menurut (Tjiptono, 2019), kualitas pelayanan dan kepuasan tidak bisa dipisahkan. Kepuasan merupakan dasar yang penting dalam mengukur mutu dari pelayanan. Tingkat kepuasan pasien adalah sangat tergantung pada kinerja penyaji jasa. Kepuasan santri merupakan respon santri terhadap evaluasi yang ia rasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jadi tingkat kepuasan santri merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka santri akan kecewa. Apabila kinerja melebihi harapan, santri akan sangat puas. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan siswa. Pelayanan pesantren dikatakan memuaskan jika pelayanan yang dirasakan oleh santri sama atau melebihi yang mereka harapkan. Pelayanan seperti ini dipersepsikan sebagai pelayanan yang berkualitas dan ideal. Harapan santri tercermin pada dimensi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan di sekolah diukur dari lima dimensi yaitu : bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). lima indikator kualitas pelayanan ini benar-benar valid sebagai pembentuk kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan terhadap siswa.

Upaya perbaikan sistem kualitas pelayanan, akan jauh lebih efektif bagi keberlangsungan bisnis. Menurut Rohaeni & Marwa, (2018) upaya perbaikan ini akan menjadikan konsumen makin loyal kepada perusahaan. Karena semakin banyak pesaing maka sebuah perusahaan harus lebih unggul dari para pesaingnya. Semakin ketatnya persaingan berdampak pada peningkatan tuntutan konsumen dalam hal pelayanan. Manusia pada dasarnya menginginkan pemuas kebutuhan. Dan salah satu hal untuk memuaskan kebutuhan manusia adalah pelayanan. Mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik adalah hal yang diinginkan setiap manusia. Menurut penulis kepuasan santri terhadap suatu jasa pendidikan tergantung pada beberapa faktor seperti besarnya biaya untuk berpindah ke produk barang atau jasa yang lain, adanya kesamaan mutu, kualitas, atau pelayanan dari jenis barang atau jasa pengganti, adanya resiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti, dan berubahnya tingkat kepuasan yang didapat dari produk baru di banding dengan pengalaman terhadap produk sebelumnya yang pernah dipakai. Pelanggan apabila dirinya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan atau pengguna jasa tersebut akan menceritakan kepuasan layanan tersebut kepada calon pelanggan lain. Akan tetapi apabila pelanggan tersebut tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalaman mengecewakan. Apabila mengecewakan pelanggan itu akan memperburuk citra dan eksistensi pesantren. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Pesantren yang memiliki layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa keuangan pesantren.

Sebuah pesantren sebagai pemberi jasa pendidikan harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Pesantren juga harus memahami apa kebutuhan dan harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Lovelock-Wright dalam Rohaeni & Marwa, (2018) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.” Jasa akan diterima oleh konsumen apabila sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Rohaeni & Marwa, (2018) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen”. Berdasarkan definisi para ahli diatas, bahwa kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen.

Menurut peneliti, kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan santri.

Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh santri dan sebaliknya semakin rendah tingkat kualitas pelayanan diberikan maka semakin kecil kepuasan santri yang dirasakan. Seperti yang dijelaskan dalam penelitian Aulia Zikrika tentang Analisis perbedaan kualitas pelayanan, kualitas makanan dan tingkat kepuasan santri di pondok pesantren kota dan desa, yang hasilnya kualitas layanan di kota lebih baik dan namun untuk kepuasan santri terletak pada pondok pesantren di desa (Zikrika et al., 2021). Santri Pondok Pesantren Al Manaar Batuhampar setelah membandingkan antara harapan dan kinerja (pembelajaran) yang dirasakan.

Dalam mengumpulkan data tentang variabel kepuasan pembelajaran, Indikator kepuasan pembelajaran adalah kepuasan keseluruhan (*overall customer satisfaction*) meliputi model pembelajaran dan sarana prasarana pembelajaran. *Tangible* (bukti fisik) merupakan kemampuan sekolah dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, mencakup aspek- aspek yang nyata yang bisa dilihat dan diraba. Dalam mengumpulkan data tentang variabel *tangible*, alat yang digunakan adalah angket tertutup. Indikator variabel *tangible* yaitu : Kelengkapan sarana prasarana dan Kondisi sarana prasarana dan kondisi SDM. *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan sekolah untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam mengumpulkan data tentang variabel *reliability*, alat yang digunakan adalah angket tertutup. Indikator variabel *reliability* yaitu: Pemberian layanan sesuai janji (tepat waktu) dan Pelayanan secara akurat (teliti). *Responsiveness* (daya tanggap) adalah keinginan atau kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada santri, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dalam mengumpulkan data tentang variabel *responsiveness*, alat yang digunakan adalah angket tertutup. Indikator variabel *responsiveness* yaitu : Kesediaan gurudan karyawan untuk membantu santri, Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, Kejelasan informasi. *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para guru dan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya santri kepada sekolah. Dalam mengumpulkan data tentang variabel *assurance*, alat yang digunakan adalah angket tertutup dan wawancara. Indikator variabel *assurance* yaitu : Pengetahuan guru dan karyawan, Kesopanan dalam memberikan pelayanan, Rasa nyaman selama berinteraksi dengan guru beserta karyawan. *Empathy* (Empati) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada santri dengan berupaya memahami keinginan mereka. Dalam mengumpulkan data tentang variabel *empathy*, alat yang digunakan adalah angket tertutup dan wawancara.

Indikator variabel empathy yaitu : Perhatian guru dan karyawan secara khusus kepada santri, Kemampuan memahami kebutuhan serta keinginan santri.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan Kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Hardiyati & Khasanah, (2010) apabila kinerja memaparkan bahwa kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: bukti langsung, perhatian pribadi dari karyawan kepada konsumen, daya tanggap, keandalan dan jaminan. akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Menurut penulis memaparkan bahwa “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dalam perbandingan antara kesannya konsumen terhadap tingkatan kinerja produk dan jasa ril atau aktual dengan kinerja sesuai harapan”. Oliver dalam Hardiyati & Khasanah, (2010) menjelaskan bahwa “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya”. Kotler dalam Ibrahim & Thawil, (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu proses kerja dalam meningkatkan dan mempertahankan perbaikan mutu secara berkelanjutan dari proses produksi, sampai pelayanan yang dihasilkan perusahaan. Kualitas layanan dapat memotivasi pelanggan untuk berkomitmen kepada produk dan layanan tertentu yang untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Untuk mempertahankan kualitas layanan, maka kepuasan pelanggan adalah satu faktor penting dalam mempertahankan pelanggan yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Beberapa hasil penelitian menemukan hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang kuat. membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu terdapat hubungan yang cukup signifikan antara kualitas pelayanan jasa pendidikan dengan kepuasan santri. Selain itu masih terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dari santri. Sehingga sebuah lembaga pendidikan harus kompetitif guna menghasilkan layanan yang sesuai dengan ekspektasi konsumen (Simbolon et al., 2022). Bisa saja dari kepemimpinan kepala sekolah, kinerja, profesionalisme guru, dan maupun sarana dan prasarana pendidikan.

Pondok Pesantren Al-Manaar Batuhampar sebagai penyedia layanan

pendidikan yang kompleks tentunya menjadi harapan besar untuk dapat meningkatkan kualitas pendidikan bagi masyarakat. Ini sejalan seperti yang disampaikan oleh Khairunnisa pada penelitiannya bahwa kualitas layanan memiliki hubungan dengan kepuasan siswa yang artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi juga kepuasan siswa, begitu juga sebaliknya (Alif, 2021). Jika pelayanan yang diberikan pondok pesantren dirasakan baik oleh santri maka akan memicu santri kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut saat mereka membutuhkannya. Banyaknya jumlah santri yang diterima dan memanfaatkan jasa pelayanan pendidikan, menunjukkan bahwa pasien merasa puas dan memiliki kepercayaan terhadap penyedia layanan yang diberikan. Kepuasan santri berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa pendidikan pondok pesantren. Santri yang puas akan memberitahu teman, keluarga, dan tetangga. Oleh karena itu kesadaran untuk menjaga kualitas pelayanan di Pondok Pesantren Al-Manaar Batuhampar harus terus ditingkatkan untuk memberikan kepuasan terhadap santri. Dalam meningkatkan eksistensi lembaga pendidikan sebaiknya terus mengedepankan ajaran Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Sunnah. Memiliki sikap Manajerial yang humanistik religius dan terbuka dengan kondisi yang ada di lapangan. Memiliki konsep relasi yang luas agar dapat mengembangkan lembaga pendidikan tersebut. Dan yang tidak kalah penting adalah melibatkan elemen masyarakat sekitar lembaga pendidikan agar dapat menjalin kerjasama dalam memajukan pendidikan Islam yang lebih baik kedepannya (Yanti et al., 2023).

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan jasa pendidikan dengan kepuasan santri di Pondok Pesantren Al-Manaar. Hal ini dilihat dari nilai koefisien korelasi variabel kualitas pelayanan jasa pendidikan dengan variabel kepuasan santri sebesar 0.313, menggunakan α sebesar 0.05 dengan nilai sig, (2-tailed) sebesar 0.005. penelitian ini membuktikan bahwa nilai signifikansi 0.005 dengan nilai $< \alpha$ (0.05) dan memiliki hubungan yang positif. Hubungan ini dapat dikategorikan dengan kriteria hubungan cukup baik. Sebagai saran bagi pondok pesantren atau lembaga pendidikan lainnya agar lebih meningkatkan kualitas jasa pendidikannya agar santri/siswa dapat merasa puas dengan jasa atau produk yang diberikan. Disarankan untuk melakukan penelitian selanjutnya, karena didapatkan hasil hubungannya cukup, yaitu 0,313. Ini berarti ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan santri tersebut.

REFERENSI

- Alif, K. P. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Karawang. *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(2), 1–12.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*.
- Efendi, M. A. R. (2021). *Aplikasi SPSS dan SAS untuk Perancangan Percobaan: Aplikasi Pertanian, Aplikasi Peternakan, Aplikasi Kebutuhan dan Aplikasi MIPA*. Absolute Media. <https://books.google.co.id/books?id=jzfvDwAAQBAJ>
- Haedari, M. A., & Hanif, A. (2006). *Masa depan pesantren: dalam tantangan modernitas dan tantangan kompleksitas global*. Ird Press.
- Isna, A., & Warto, D. (2013). *Analisis Data Kuantitatif: Panduan Praktis Untuk Penelitian Sosial: Dilengkapi Dengan Analisis Regresi Nominal Dan Ordinal*. Purwokerto: Stain Press.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa Pendidikan* (2nd ed.). Salemba Empat. <https://doi.org/xviii>
- Noordi, M. A. P., & Permatasari, I. R. (2018). Pengaruh Citra Sekolah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di SMP Islam Terpadu Al-Ghazali Palangka Raya. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(1), 257–260.
- Nursuci, J., & Fadilla, A. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Al-Mushlih Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(16), 281–292.
- Rahman, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Siswa Smk Bina Insani Al-Barokah. *Jurnal Administrasi Bisnis Internasional*, 2(1).
- Redaksi. (2022). *Sumbar Punya 330 Pondok Pesantren, Ini Rincian Per Kabupaten/Kota*. Padangkita.Com. <https://padangkita.com/sumbar-punya-330-pondok-pesantren-ini-rincian-per-kabupaten-kota/>
- Sasmita, J. (n.d.). *Norazah, 2012. Metode Penelitian*. UR Press Pekanbaru.
- Taman, A., Sukirno, S., Sari, A. R., Setiawan, N., & Pustikaningsih, A. (2013). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 2(1), 99–111.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, CV. Konsumen Jasa JNE Jl. Glagahsari No. 62 Yogyakarta. *Jurnal Ekobis Dewantara* (<https://jurnalfe.ustjogja.ac.id/index.php/EkObis/Article/View/328> Diakses 30 April 2021).
- Zikrika, C. A., Ronitawati, P., Swamilaksita, P. D., Sa'pang, M., & Harna, H. (2021). Analysis of difference in service quality, food quality and santri satisfaction levels in city and village boarding school. *Darussalam Nutrition Journal*, 5(2), 155–163.