

**MANAJEMEN PENINGKATAN
LOYALITAS PELANGGAN JASA PENDIDIKAN
DI MTs NU MIFTAHUL FALAH CENDONO DAWE KUDUS
TAHUN 2019/2020**



TESIS

dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan

Oleh:

BUSROL HAFFI
NIM : 172610000469

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA' JEPARA
2020**



Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Terakreditasi (B) dengan SK BAN-PT Nomor : 4808/SK/BAN-PT/Akred/M/XII/2017

Jln. Taman Siswa No. 09 Tahunan Jepara Jawa Tengah 59427 Telp./Fax. (0291) 593132

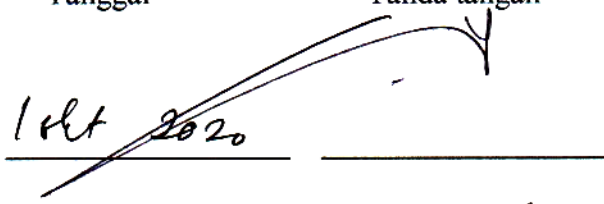

e-mail : pasca@unisnu.ac.id | www.pascasarjana.unisnu.ac.id | www.unisnu.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan telah menyetujui tesis mahasiswa :

Nama : Busrol Haffi
NIM : 172610000649
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Manajemen Peningkatan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus Tahun 2019/2020.

Untuk diujikan dalam sidang tesis program magister .

Nama	Tanggal	Tanda tangan
<u>Dr. H. Moh. Nasuka, M.Pd.</u> Pembimbing I	<u>1 Okt 2020</u>	
<u>Dr. H. Subaidi, M.Pd.</u> Pembimbing II	<u>1 Okt 2020</u>	



Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Terakreditasi (B) dengan SK BAN-PT Nomor : 4808/SK/BAN-PT/Akred/M/XII/2017

Jln. Taman Siswa No. 09 Tahunan Jepara Jawa Tengah 59427 Telp./Fax. (0291) 593132





e-mail : pasca@unisnu.ac.id | www.pascasarjana.unisnu.ac.id | www.unisnu.ac.id

PENGESAHAN MAJELIS PENGUJI TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis mahasiswa :

Nama : Busrol Haffi
 NIM : 172610000649
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul : Manajemen Peningkatan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus Tahun 2019/2020.

Telah diujikan pada hari Selasa, 29 Desember 2020 dan dinyatakan **LULUS** dalam sidang tesis program Magister.

Nama	Tanggal	Tanda Tangan
<u>Dr. H. Moh. Nasuka, M.Pd.</u> Ketua Sidang	3 Maret 2021	
<u>Dr. Muhammad Khoiruddin, M.Pd.I.</u> Sekretaris Sidang	3 Maret 2021	
<u>Dr. H. Mustaqim, M.Pd.</u> Penguji I	3 Maret 2021	
<u>Dr. H. Subaidi, M.Ag.</u> Penguji II	5 Maret 2021	

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, bahwa :

Nama : Busrol Haffi

NIM. : 172610000469

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah dipublikasikan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan makalah ini. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam makalah ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi dari Program Pascasarjana UNISNU Jepara, apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran dari pernyataan saya ini.

Jepara, 1 Oktober 2020

Penulis



Busrol Haffi

NIM: 172610000469

ABSTRAK

Busrol Haffi (NIM: 172610000469) “Manajemen Peningkatan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus Tahun 2019/2020”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Bagaimanakah manajemen peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus tahun 2019/2020? (2) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan manajemen peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus tahun 2019/2020?

Permasalahan tersebut dibahas melalui studi lapangan (*field research*) yang dilaksanakan di MTs NU Miftahul Falah. Tempat tersebut dijadikan sebagai sumber data untuk mendapatkan potret manajemen peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan. Data tersebut diperoleh dengan metode observasi, metode wawancara dan metode dokumentasi. Semua data dianalisis dan dicek secara berkala dan berlangsung secara terus menerus, meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

Kajian ini menunjukkan bahwa: (1) Manajemen peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus yakni pelanggan jasa pendidikan harus loyal dan semangat tinggi dalam memberikan layanan yang baik dan loyalitas tinggi terhadap siswa belajar di madrasah. Mendidik siswa dengan harapan meningkatkan mutu pembelajaran, juga memberikan respon baik terhadap jasa pendidikan, layanan baik dan fasilitas yang ada di madrasah bisa senantiasa dipakai untuk menambah wawasan pendidikan siswa, loyalitas guru pada madrasah dalam memberikan pembelajaran kepada siswa, mengembangkan pola pikir siswa ketika menerima materi yang disampaikan, dan juga out put siswa dapat memberikan kepuasan dalam belajar di madrasah demi kualitas layanan pendidikan terhadap siswa. Layanan kepada pelanggan pendidikan atau kepada siswa memang diutamakan sebagai langkah guru berkomitmen dan loyalitas tinggi terhadap madrasah. (2) Faktor faktor yang mempengaruhi manajemen peningkatan loyalitas pelanggan jasa pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus yakni komitmen dan loyalitas guru terhadap pembelajaran di madrasah, kesetiaan siswa terhadap pembelajaran guru, guru mampu mengoptimalkan pembelajaran dikelas, mengajak siswa memahami materi yang ada di lembar kerja siswa, mengedepankan ide-ide demi perkembangan pendidikan, mereka memiliki perhatian dan menghargai waktu dalam menyampaikan materi kepada siswa. Salah satunya mutu dan kualitas layanan pada pelanggan pendidikan, memberikan layanan dengan baik kepada siswa sebagai penerima materi pembelajaran dan loyalitas pelanggan pendidikan, dan menajdikan nyaman dalam belajar agar mereka puas dalam menerima materi pelajaran selama mengenyam pendidikan di madrasah.

Kata Kunci: Loyalitas pelanggan, jasa pendidikan.

ABSTRACT

Busrol Haffi (172610000469) "Management of Increasing Customer Loyalty in Education Services in MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus in 2019/2020".

This study aims to determine: (1) How is the management of increasing customer service education loyalty in MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus in 2019/2020? (2) What factors influence the implementation of management in increasing the loyalty of education service customers in MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus in 2019/2020?

These problems were discussed through field research conducted at MTs NU Miftahul Falah. The place is used as a source of data to get a portrait of the management of increasing customer service education. The data was obtained by the method of observation, interview method and documentation method. All data is analyzed and checked regularly and takes place continuously, including data reduction, data presentation, and verification.

This study shows that: (1) Management of increasing customer service loyalty in MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus namely teacher's commitment to madrasa with a high priority on learning quality, student loyalty to teachers in receiving learning material, learning planning will be achieved, educational goals will be achieved, educational goals will be achieved by providing good service and high loyalty to students, and learning outcomes can be better, teacher loyalty to madrasas in providing learning to students, and also student output can provide satisfaction in learning in madrasas for the quality of educational services to students, the formation of good personality, services and facilities in madrasas can always be used to add insight into student education and as improving the quality of madrasah services to education customers. (2) Factors influencing the management of increasing customer service education in MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus namely teacher commitment to learning in madrasas, student loyalty to teacher learning, teachers are able to optimize learning in class, inviting students to understand material in the work field students, putting forward ideas for the development of education, they have attention and respect the time in delivering material to students, develop information or explanations that are appropriate to the material, provide opportunities to ask questions or discuss related material discussed, provide achievement of the target material in learning, focus in teaching to be better and more creative in teaching, providing good services to students as recipients of learning materials and education customer loyalty, and to make them comfortable in learning so that they are satisfied in receiving subject matter during their education at madrasah.

Keywords: *customer loyalty, education services.*

الملخص

ببيرا الحبتي (172610000469) "إدارة زيادة ولاء العملاء في خدمات التعلم في مدرسة الثانوية بهضة العلماء مفتاح الفلاح جندابا داوي قدس في 2020/2019".

يهدف هذه الدراسة إلى تحديد: (1) كيف تيم إدارة زيادة ولاء تعلم خدمة العملاء في مدرسة الثانوية بهضة العلماء مفتاح الفلاح جندابا داوي قدس في 2020/2019؟ (2) ما هي العوامل التي تؤثر على تنفيذ الإدارة في زيادة ولاء عملاء خدمة التعلم في مدرسة الثانوية بهضة العلماء مفتاح الفلاح جندابا داوي قدس في 2020/2019؟

نوقشت هذه المشاكل من خلال البحث الميداني الذي أجري في مدرسة الثانوية بهضة العلماء مفتاح الفلاح جندابا داوي قدس. ييم استخدام المكان كمصدر للبيانات للحصول على صورة لإدارة زيادة تعلم خدمة العملاء. ييم الحصول على البيانات بطريقة الملاحظة وطريقة المقابله وطريقة التوثيق. ييم تحليل جميع البيانات وخصها بانتظام وييم ذلك باستمرار، بما في ذلك تقليل البيانات وعرض البيانات والتحقق منها. توصح هذه الدراسة ما يلي: (1) إدارة زيادة ولاء خدمة العملاء في مدرسة الثانوية بهضة العلماء مفتاح الفلاح جندابا داوي قدس وهي اليرام المعلم بالمدرسة مع أولوية عالية على جودة التعلم، ولاء الطلاب للمعلم في تلقي المواد التعليمية، سيم تحقيق مخطط التعلم، سيم تحقيق الاهداف التعليمية، الاهداف التعليمية سيم تحقيقه من خلال تقديم خدمة جيدة وولاء عالي للطلاب، ويمكن أن تكون نتائج التعلم أفضل، ولاء المعلم للمدارس في توفير التعلم للطلاب، وكذلك يمكن أن يوفر باح الطلاب الرضا في التعلم في المدارس عن جودة الخدمات التعليمية للطلاب، وتشكيل يمكن دايما استخدام الشخصية والخدمات والمرافق الجيدة في المدارس لإضافة نظرة ياقبة لتعلم الطلاب ويحسن جودة خدمات المدرسة لعملاء التعلم. (2) العوامل المؤيرة في إدارة زيادة تعلم خدمة العملاء في مدرسة الثانوية بهضة العلماء مفتاح الفلاح جندابا داوي قدس وهي اليرام المعلم بالتعلم في المدارس، ولاء الطلاب لتعلم المعلم، المعلمون قدادرون على تحسين التعلم في الفصل، ودعوة الطلاب لهم المواد في مجال العمل الطلاب، طرح أفكار لتطور التعلم، لديهم الاهتمام واحيرام الوقت في تسلّم المواد للطلاب، وتطور المعلومات أو التفسيرات المناسبة للمواد، وتوفر الفرص لطرح الاسئلة أو مناقشة المواد ذات الصلة التي يمت مناقشها، وتوفر تحقيق المواد المسهدفة في التعلم، واليركيز في التدريس لتكون أفضل وأكيز إبداعا في التدريس، وتقديم خدمات جيدة للطلاب كمتلقين للمواد التعليمية ولاء العملاء للتعلم، وجعلهم مرياحين في التعلم حتى يكونوا راضين عن تلقي المواد أثناء تعليمهم في المدارس.

الكلمات الرئيسية: ولاء العملاء، خدمات التعلم.

PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan kepada :

- ✚ Istri dan anak-anakku tercinta yang senantiasa mendo'akanku dan memberi kasih sayang tanpa batas. serta saudara-saudaraku yang mewarnai hari-hari indah dalam kebersamaan yang selalu memberi motivasi dan dukungan.
- ✚ Keluargaku yang selalu memberi inspirasi dalam kehidupanku.
- ✚ Poro masyayikh yang senantiasa memberikan arahan dan mauidhohnya.
- ✚ Para sahabatku yang selalu menumbuhkan keceriaan dan memberi kenangan yang selalu terukir di hati.
- ✚ Teman-teman pascasarjana UNISNU Jepara yang selalu menemaniku dalam suka dan duka hingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Kebersamaan kita tidak akan pernah aku lupa.

MOTTO

Rasulullah Saw. bersabda:

اعمل لدنياك كأنك تعيش أبدا
واعمل لآخرتك كأنك تموت غدا
(رواه مسلم)

Artinya:

*“Beramallah untuk urusan duniamu, seakan-akan engkau akan hidup selamanya.
Dan beramallah untuk akhiratmu, seakan-akan engkau akan mati esok”*
(H.R. Muslim).¹

¹ Syaikh Muhyiddin Abi Zakariyya Yahya Ibn Syarof An-Nawawi, *Riyadlus-Sholihin*, (Semarang:Pustaka Al-Alawiyah, t.t.), hlm. 512

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Shalawat serta salam senantiasa kami haturkan keharibaan Nabi Muhammad SAW, yang menjadi suri tauladan dalam setiap perbuatan dan senantiasa kami harapkan syafaatnya dalam segala kehidupan.

Dengan segenap kemampuan yang penulis miliki, penulis telah berusaha menyusun tesis ini, namun demikian sebagai hamba yang lemah penulis menyadari masih terlalu kecil dan banyak kekurangan dalam tesis ini. Tanpa adanya bantuan, bimbingan, serta dorongan dari semua pihak penulisan ini tidak akan selesai.

Maka sudah sewajarnya penulis menghanturkan terima-kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Sa'dullah Assa'idi, M.Ag selaku Rektor UNISNU Jepara.
2. Dr. H. Barowi, M.Ag selaku Direktur Pascasarjana UNISNU Jepara dan Dosen Pembimbing
3. Dr. H. Moh. Nasukha, M.Pd . Sebagai Ka. Prodi Manajemen UNISNU Jepara dan Dosen Pembimbing
4. Segenap Dosen dan Karyawan yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UNISNU Jepara.
5. Drs. M. Ali Asyhari, sebagai Kepala MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus yang telah memberi izin kepada penulis dalam melakukan penelitian guna penyusunan Tesis.
6. Segenap guru MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus yang telah memberi kesempatan untuk berjuang bersama untuk meneliti dalam penelitian tesis ini.

7. Istri tercinta dan anak-anak yang menjadi pendamping sehari-hari dalam kehidupanku.
8. Orang tua dan saudara-saudaraku yang telah memberi motivasi serta menginspirasi penulis selama ini.
9. Teman-teman kuliah yang selalu kompak dan solid dalam bidang akademik ataupun bidang yang lain.
10. Semua pihak yang membantu penulis dalam penyusunan tesis ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Penulis hanya bisa berharap, semoga semua kebaikan yang telah diberikan, akan mendapat balasan yang lebih baik dan dicatat sebagai amal ibadah yang shalih di sisi Allah SWT.

Penulis menyadari masih banyak kesalahan di sana-sini baik materi maupun metodologi, oleh karena itu penulis berharap kritik konstruktif dari sekalian pembaca guna perbaikan tesis selanjutnya. Akhirnya semoga karya penulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis pribadi, bagi pembaca, dan seluruh Civitas Akademika pada umumnya. Amien.

Jepara, 1 Oktober 2020

Penulis,

Busrol Haffi
NIM. 172610000469

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR..	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Sitematika Penulisan Tesis.....	8
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori Layanan Pendidikan.....	11
1. Manajemen Peningkatan Loyalitas Pelanggan	11
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	11
b. Loyalitas Pelanggan dalam Lembaga Pendidikan..	13
c. Peningkatan Loyalitas Pelanggan.....	17
d. Pengertian Manajemen.....	20
e. Prinsip-prinsip Manajemen.....	23

2.	Jasa Pendidikan.....	24
a.	Pengertian Jasa Pendidikan.....	24
b.	Pelanggan Jasa Pendidikan.....	28
c.	Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan.....	31
d.	Macam-macam Layanan Jasa Pendidikan.....	34
B.	Penelitian Terdahulu	47
C.	Kerangka Pikir	49
BAB III	: METODE PENELITIAN	
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	52
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian	53
C.	Data dan Sumber Data.....	54
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	56
E.	Uji Keabsahan Data.....	57
F.	Analisis Data.....	60
BAB III	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Deskripsi Data.....	63
1.	Sejarah Singkat Berdirinya Madrasah NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus.....	63
2.	Visi, misi, dan tujuan MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus.....	65
3.	Letak Geografis MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus.....	67
4.	Struktur Organisasi MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus.....	67
5.	Data guru dan siswa MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus.....	69
6.	Kurikulum MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus.....	71

7. Sarana Prasarana MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus.....	74
B. Hasil Data Penelitian.....	79
1. Manajemen Peningkatan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus Tahun 2019/2020.....	79
2. Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Peningkatan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus Tahun 2019/2020.....	89
C. Pembahasan.....	93
1. Analisis Manajemen Peningkatan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus Tahun 2019/2020.....	93
2. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Peningkatan Loyalitas Pelanggan Jasa Pendidikan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus Tahun 2019/2020.....	106
 BAB V : PENUTUP	
A. Simpulan.....	124
B. Saran.....	125
C. Penutup.....	126

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Daftar Guru di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus.....	69
Tabel 4.2.	Data Siswa MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus Tahun 2019/2020.....	71
Tabel 4.3.	Daftar Mata Pelajaran MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus.....	72
Tabel 4.4.	Data Loyalitas Pelanggan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus Tahun 2020/2021.....	82
Tabel 4.5.	Data Loyalitas Pelanggan di MTs NU Miftahul Falah Cendono Dawe Kudus Tahun 2019/2020.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Berpikir.....	50
Gambar 3.1.	Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	59
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi MTS NU Miftahul Falah	88