

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN (*SERVICE QUALITY*)  
DI MADRASAH MU'ALLIMIN MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
(Studi Tentang Harapan dan Persepsi Siswa)**



**SKRIPSI**

Oleh :  
**DIDI EKO RISTANTO**  
NPM : 20050720004

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
JURUSAN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM (TARBIYAH)  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN (*SERVICE QUALITY*)  
DI MADRASAH MU'ALLIMIN MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
(Studi Tentang Harapan dan Persepsi Siswa)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Islam (S.Pd.I) Strata Satu  
pada Fakultas Agama Islam  
Jurusan Pendidikan Agama Islam (Tarbiyah)  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh :

**DIDI EKO RISTANTO  
NPM : 20050720004**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
JURUSAN PENDIDIKAN AGAMA ISLAM (TARBIYAH)  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2009**

## NOTA DINAS

Lampiran : 4 eks. Skripsi  
Hal : Persetujuan

Yogyakarta, 07 September 2009  
Kepada yth.  
Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr. Wb.*

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi Saudara :

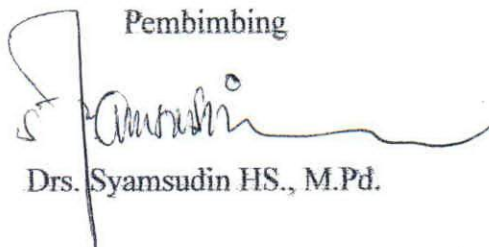
Nama : Didi Eko Ristanto  
NPM : 20050720004  
Judul : Analisis Kualitas Layanan (*Service Quality*) di Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta (Studi Tentang Harapan Dan Persepsi Siswa).

telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Jurusan Pendidikan Agama Islam (Tarbiyah) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut kepada Fakultas, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum wr. Wb.*

Pembimbing



Drs. Syamsudin HS., M.Pd.

## MOTTO

قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ خَيْرٌ مِّنْ صَدَقَةٍ يَتَّبِعُهَا أَذَىٰ ۗ وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَلِيمٌ

Perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik dari sedekah yang diiringi dengan sesuatu yang menyakitkan (perasaan si penerima). Allah

Maha Kaya lagi Maha Penyantun. (Al-Baqarah : 263)

(Qur'an In Word Setup Taufiq Product, Inc, 2003)

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa) Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu. (An-Nisa' : 86)

(Qur'an In Word Setup Taufiq Product, Inc, 2003)

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Ketiga orang tuaku yang sangat kucintai, Ibuku, (Ibu Suparmi) yang telah memberiku kesempatan mengarungi dunia ilmu. Mamakku *Allahu Yarham* (Mamak Mutini) dan Bapakku (Bpk. Ngadiman Wahidi) yang telah mendidik dan membesarkanku. Semoga Ampunan, Kasih sayang dan Ridho Allah senantiasa terlimpah untuk mereka bertiga.
2. Tarbiyatul Itsna, atas dorongan dan motivasinya.
3. Kakak dan adik-adikku (Mba Ela, Masun, Chandra, Ani dan Vita) serta

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang keluasan ilmu dan hikmah-Nya tak terjangkau akal, kekuatan kalam-Nya menaklukkan pikiran, kesempurnaan perbuatan-Nya mematahkan argumen orang-orang yang ingkar, dan keelokkan ayat-Nya memuaskan mata dan telinga seisi jagat raya. Saya bersaksi bahwa tidak ada Tuhan yang berhak disembah selain Dia, Yang tidak beranak dan tiada diperanakkan dan tidak ada sesuatu pun yang menyerupai-Nya. Dialah Tuhan Yang Maha Perkasa, Yang dengan keperkasaan-Nya terbungkam orang-orang yang sombong, bersimpuh segala raja dan makhluk baik yang terkuat maupun yang terlemah. Shalawat dan salam semoga Allah limpahkan pada orang yang paling mulia, Nabi Muhammad beserta keluarga, para sahabatnya dan yang mengikuti jejak dan langkah mereka dengan baik. *Amma Ba'du*.

Saya sangat bersyukur kepada Allah *Ta'ala* atas terselesaikannya skripsi sederhana ini dengan judul : Analisis Kualitas Layanan (*Service Quality*) di Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta (Studi Tentang Harapan Dan Persepsi Siswa). Itu artinya saya bisa menatap masa depan lebih baik dan menghindari berbagai kerugian jika ternyata tidak selesai-selesai. Oleh sebab itu saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan ucapan *jazaakumulloh khoirul jaza'* kepada orang-orang yang telah membantu saya, yaitu kepada :

1. Drs. Marsudi Iman, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Agama Islam, Universitas

2. Bapak Syamsudin HS, M.Pd selaku Kepala Jurusan Pendidikan Agama Islam (Tarbiyah) sekaligus dosen pembimbing skripsi saya, atas kesabarannya membimbingku menyelesaikan skripsi ini.
3. Semua pengajar yang telah melimpahkan ilmu dan dedikasinya pada kami para mahasiswa. Semoga pahala dari ilmu tersebut senantiasa mengalir.
4. Civitas akademika Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. M. Ikhwan Ahada, S. Ag. selaku Direktur Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah yang memberi kesempatan untuk meneliti.
6. Sahabat dan teman-temanku di kala susah dan senang. (Mu'allimin : Arqam, Sigit, Alwi. UMY : Noves, Rohmadi, Latief, Azizah, Rida, Tyas, Syabli. James Albarokah Warrohmah : Anang, Kholid dan Suyud, teman-teman KKN dan PPL, teman-teman Musyrif Mu'allimin, De Fudin dan Bude, Iwih dan Pipit dan semua sahabat dan temanku yang tak bisa kusebutkan namanya.

Dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah memberikan balasan yang paling baik.

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
NOTA DINAS .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
D. Tinjauan Pustaka.....	8
E. Kerangka Teoritik.....	11
1. Kualitas .....	11
2. Perspektif kualitas.....	14
3. Dimensi kualitas .....	15



4. Sumber kualitas .....	17
5. <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	17
6. <i>Total Quality Service (TQS)</i> .....	19
7. Pengukuran kualitas jasa .....	22
8. Sekolah berkualitas terpadu .....	26
9. Karakteristik sekolah berkualitas terpadu .....	27
10. Model sekolah berkualitas terpadu .....	28
F. Metode Penelitian .....	30
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
2. Jenis Penelitian .....	30
3. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	31
4. Populasi dan Sampel Penelitian .....	34
5. Instrumentasi dan Teknik Pengumpulan Data .....	35
a. Uji Coba Instrumen .....	35
1) Uji Validitas .....	36
2) Uji Reliabilitas.....	37
b. Teknik Pengumpulan Data .....	40
6. Teknik Analisis Data .....	45
G. Sistematika Penelitian .....	46

## **BAB II ; GAMBARAN UMUM MADRASAH MU'ALLIMIN MUHAMMADIYAH**

### **YOGYAKARTA**

A. Letak Geografis .....	47
--------------------------	----

B. Sejarah Berdirinya.....	47
----------------------------	----

C. Visi, Misi dan Tujuan .....	50
D. Kepemimpinan Madrasah.....	51
E. Model Pembelajaran .....	52
F. Kegiatan santri .....	54
G. Sumber daya manusia .....	55
H. Maskan/ asrama .....	57
I. Fasilitas madrasah .....	60
J. Prestasi siswa dan alumni .....	62
K. Kerja sama dan unit usaha .....	64
L. Silaturahmi dan kunjungan .....	66
M. Lampiran .....	67

### **BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Harapan dan Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Layanan di Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta .....	71
B. Kualitas Layanan Yang Memenuhi Harapan Siswa Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta .....	82
C. Kualitas Layanan Yang Paling Tidak Memenuhi Harapan Siswa Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta .....	83

### **BAB IV : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	86
B. Saran .....	86

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Penilaian Sampel Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Yogyakarta
- Tabel 1.2 Hasil Perhitungan Pengujian Validitas Konstruk.
- Tabel 1.3 Data Item Ganjil
- Tabel 1.4 Data Item Genap
- Tabel 1.5 Operasional Variabel Penelitian
- Tabel 2.1 Guru Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah Tahun 2008/2009
- Tabel 2.2 Nama dan Alamat Maskan/Asrama
- Tabel 2.3 Fasilitas yang dimiliki Madrasah
- Tabel 2.4 Prestasi Siswa Madrasah Mu'allimin Muhammadiyah
- Tabel 3.1 *Gap Responsibility* antara harapan dan Persepsi Siswa
- Tabel 3.2 *Gap Resposiveness* antara harapan dan Persepsi Siswa
- Tabel 3.3 *Gap Assurance* antara harapan dan Persepsi Siswa
- Tabel 3.4 *Gap Empathy* antara harapan dan Persepsi Siswa
- Tabel 3.5 *Gap Tangibles* antara harapan dan Persepsi Siswa
- Tabel 3.6 kualitas Layanan Yang Memenuhi Harapan Siswa
- Tabel 3.7 Kualitas Layanan Yang Paling Tidak Memenuhi Harapan Siswa

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sistem TQS

Gambar 1.2 Siklus Pengukuran dalam jasa berkualitas.

Gambar 1.3 Model Kualitas Jasa (Gap Model)

Gambar 1.4 Model Sekolah Bermutu Terpadu

Gambar 2.1 Perkembangan Jumlah siswa Madrasah

Gambar 2.2 Perkembangan Jumlah siswa Madrasah 2

Gambar 2.7 Diagram Sebaran Alumni di PT Tahun 2002 – 2007

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Meneliti
- Lampiran 3 Hasil Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas Data
- Lampiran 4 Angket Penelitian
- Lampiran 5 Data Responden Untuk Item Persepsi Siswa
- Lampiran 6 Data Responden Untuk Item Harapan Siswa
- Lampiran 7 Riwayat Hidup Penulis