

IMPLEMENTASI DIMENSI SERVQUAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PENDIDIKAN ISLAM

Asichul Inám

STAI Darussalam Krempyang Nganjuk

Email: asrofzahirul@gmail.com

Muhammad Mustafid Hamdi

STAI Darussalam Krempyang Nganjuk

Email : hamdimustafid719@gmail.com

Abstract: In the implementation of education, there is a need for marketing of educational services that aims to attract public sympathy so that it can introduce or offer the vision and mission and goals of educational institutions. Marketing education services to be accepted in the community needs several elements that can make education said to be quality or berkulias. The factors that affect the quality of educational services include product, price, promotion, physical efficiency, people and processes. Other than that, in improving the quality of education, there needs to be a method whose function is to measure the quality of educational services that have been provided by service providers to their customers, namely by using the servqual dimension method. With this method, educational institutions can find out what capabilities and shortcomings they have. In using the servqual dimension method, it requires several references to improve the quality of educational services, namely Reliabiliti, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness,

Keywords: Implementation, Servqual Dimensions, Education Service Quality

Pendahuluan

Seiring berkembangnya zaman, jasa pendidikan yang diberikan lembaga pendidikan dituntut untuk terus berkembang dan meningkatkan kualitasnya dalam segala aspek yang berkaitan dengan proses belajar mengajar terutama dalam kualitas jasa atau jasanya. Jasa pendidikan yang berkualitas merupakan faktor penting dalam proses belajar mengajar untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau peserta didik.¹

Upaya dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan salah satunya adalah dengan menerapkan pendekatan yang sering digunakan sebagai acuan yaitu dimensi *servqual* (*service quality*). Dimensi *servqual* ini merupakan dimensi yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman sebagai alat untuk mengukur berkualitas atau tidaknya suatu jasa dengan membandingkan dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu

¹Atica Puspitaningtyas, "Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Jasa Pendidikan di Program Studi S1 Pendidikan Matematika dengan Metode *Servqual*." (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung, 2018), 1.

berupa tanggapan dari konsumen atas jasa yang telah diterima dan tanggapan dari konsumen atas jasa yang diharapkan. Jika jasa yang diterima konsumen melebihi dari harapan konsumen maka jasa tersebut dapat dikatakan berkualitas, dengan demikian sebaliknya.²

Metode

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode yang berlaku dalam sebuah penelitian, yaitu jenis penelitian menggunakan analisis deskriptif dan pendekatan penelitian adalah pendekatan kualitatif. Peneliti juga bertindak sebagai human instrument atau alat peneliti yang berfungsi menetapkan fokus penelitian memilih informan sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan setelah itu membuat kesimpulan atas temuannya. Pengumpulan data menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara atau interview dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dipakai tiga langkah, yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan langkah terakhir adalah verifikasi data. Adapun uji keabsahan data menggunakan triangulasi dan pengecekan teman sejawat.

Hasil dan Pembahasan

Kajian Tentang Dimensi *Servqual*

Dimensi *servqual* merupakan salah satu metode dalam pemasaran yang mana metode tersebut digunakan untuk mengukur mutu dari jasa yang telah diberikan oleh pemberi jasa kepada pelanggannya. Dengan adanya metode dimensi *servqual* ini, lembaga pendidikan dapat mengetahui jelas tentang kemampuan lembaga yang harus ditingkatkan dan kekurangan apa saja yang harus diperbaiki oleh lembaga dalam memberikan jasa pendidikan yang telah diberikan sebelumnya.

Metode *servqual* mempunyai dua perspektif yaitu perspektif internal (bebas kesalahan dalam penyusunan serta pembuatan produk saat pertama kali produk disajikan serta menyesuaikan dengan permintaan pasar atau konsumen) dan perspektif eksternal (untuk mengetahui serta memahami harapan yang diinginkan oleh konsumen, dirasakan konsumen dan tingkat kepuasan konsumen). Pengukuran *servqual* perspektif internal yang bebas kesalahan menggunakan metode *six sigma* (seperangkat alat untuk menganalisis, mengidentifikasi, dan mengeliminasi sumber variasi dalam proses penyajian produk).

Kualitas Jasa Pendidikan Islam

Kualitas jasa dalam sebuah lembaga pendidikan Islam merupakan sebuah mutu jasa pendidikan yang diberikan oleh pemberi jasa pendidikan kepada konsumen berlandaskan unsur-unsur yang terkandung di dalam al-Qur'an dan al-Hadits. Dengan adanya pendidikan Islam yang berkualitas, maka akan dapat meningkatkan generasi Islam yang baik dan bermutu serta bermanfaat bagi bangsa dan negara.

1. Pengertian Kualitas Jasa Pendidikan Islam

²Imam Saiful Bahri, "Strategi Peningkatan Kualitas Jasa Pendidikan Islam di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Demangan Kota Madiun." *Muslim Heritage*, Vol. 3, No. 2 (November, 2018- April, 2019), 288.

Jasa atau layanan menurut pendapat Gitosudarmo adalah “Produk yang tidak berwujud (*intangible*) yang biasanya berupa jasa yang dibutuhkan oleh konsumen. Jasa jasa diutamakan harus menjaga mutu, kredibilitas lembaga pendidikan pemberi jasa dan mudah menyesuaikan perkembangan. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, maka pelanggan sering berada di lembaga pendidikan, berinteraksi secara langsung dengan karyawan lembaga pendidikan, dan merupakan bagian dari proses produksi jasa”.

Sedangkan menurut William J. Stanton pengertian jasa adalah: “Kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri, yang pada hakekatnya bersifat tidak berwujud, yang merupakan pemenuhan kebutuhan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain”.³

Dari dua definisi di atas dapat disimpulkan, bahwa jasa adalah suatu tindakan yang menghasilkan sesuatu bersifat tidak berwujud benda (*Intangible*) dan memiliki manfaat bagi pengguna. Definisi jasa di atas juga mengindikasikan bahwa *intangibility* adalah karakteristik suatu penawaran yang disebut sebagai jasa. Meskipun demikian, produk yang bersifat murni *intangible* maupun murni *tangible* sulit untuk dibedakan.⁴

Menurut Kotler dan Armstrong produk jasa adalah bentuk dari produk yang terdiri dari bentuk suatu tindakan, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual yang sifatnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan (berbentuk barang) apapun. Jasa merupakan suatu fenomena yang sangat rumit untuk dipersepsikan ke dalam satu bentuk, karena jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup. Dari pengertian yang paling sederhana, yaitu hanya berupa jasa dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai keseluruhan jasa yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat (*explicit service*), yang bisa dirasakan sampai pada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya. Sebagai salah satu bentuk produk, jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak bisa menghasilkan kepemilikan sesuatu. Jasa adalah *intangible*, misalnya kenyamanan, hiburan, kecepatan, kesenangan, kesehatan, dan jasa juga *perishable* (jasa tidak mungkin disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat diperlukan).⁵

Berkaitan dengan pendidikan, jasa dapat didefinisikan sebagai kegiatan lembaga pendidikan dalam melayani dan menyampaikan jasa pendidikan kepada masyarakat dengan cara yang memuaskan. Etika pemasaran dalam dunia pendidikan yaitu dengan menawarkan mutu layanan intelektual. Hasil dari program pendidikan bermutu yang jauh ke depan adalah untuk membina kehidupan warga negara, serta membentuk generasi penerus ilmuwan di masa depan.

Jasa pendidikan Islam merupakan bentuk aktifitas pendidikan yang diberikan oleh lembaga pendidikan, yaitu penciptaan nilai tambah dan penyediaan manfaat untuk pengguna jasa pendidikan pada waktu dan tempat tertentu sebagai hasil dari memenuhi

³Wibawa, *Pengaruh*, 9.

⁴Wibawa, *Pengaruh*, 9.

⁵Amirudin, Ahmad Husein Ritonga, dan Samsu, *Manajemen Pemasaran Jasa Lembaga Pendidikan Islam* (Bantul: K-Media, 2021), 44-45.

kebutuhan dan keinginan pemakai jasa pendidikan Islam.⁶

Kualitas jasa pendidikan Islam adalah hasil dari proses evaluasi pembelian jasa yang diberikan dimana penggunaannya akan membandingkan ekspektasi mereka dengan layanan jasa pendidikan Islam yang telah diterima dan sebelumnya telah mereka persepsikan. Dalam artian lain, kualitas layanan jasa pendidikan Islam adalah hasil perbandingan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen pada kinerja layanan suatu jasa pendidikan Islam.⁷

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Jasa Pendidikan Islam

Ada banyak unsur yang dapat mempengaruhi jasa layanan pendidikan sebagai berikut:

a) *Product* (Produk) Jasa Madrasah

Layanan produk atau jasa pendidikan merupakan segala sesuatu yang diberikan oleh madrasah kepada para masyarakat, tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya tersebut dalam bidang pendidikan. Layanan jasa utama yang ditawarkan dan diberikan oleh madrasah kepada masyarakat adalah jasa di bidang akademik (kurikulum). Menurut Imam Machali dan Ara Hidayat, jasa pendidikan madrasah merupakan segala layanan jasa yang diberikan kepada para konsumen, bisa dalam bentuk reputasi, prospek, dan macam-macam pilihan program lainnya di lingkungan madrasah.⁸

b) *Price* (*harga*) Jasa Madrasah

Harga layanan jasa pendidikan merupakan nilai tukar berbentuk uang yang harus dibayar oleh para konsumen layanan jasa pendidikan seperti uang registrasi pada setiap awal semester, SPP, biaya praktikum, sumbangan pembangunan, dan biaya lain yang berhubungan dengan layanan jasa yang diberikan oleh lembaga pendidikan kepada konsumennya. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa harga jasa madrasah adalah sejumlah biaya yang harus dibayarkan oleh pengguna jasa pendidikan kepada pihak madrasah untuk mendapatkan layanan yang diberikan oleh madrasah. Penentuan harga jasa sangat penting dipertimbangkan oleh pihak madrasah dengan tetap memprioritaskan kualitas layanan jasa pendidikan, konsumen yang menjadi sasaran, dan suasana pasar madrasah. Penetapan harga yang bagus, akan memberikan keunggulan bagi madrasah dalam memasarkan jasa pendidikannya.⁹

c) *Place* (*Lokasi/Tempat*) Jasa Madrasah

Letak tempat madrasah menjadi pertimbangan bagi calon konsumen dalam menetapkan pilihannya. Lokasi madrasah yang strategis, aman, tenang, serta aksesnya mudah untuk dijangkau, merupakan beberapa faktor yang akan menjadi keunggulan tersendiri untuk dipilih oleh calon pengguna jasa pendidikan dari madrasah.¹⁰

d) *Promotion* (*Promosi*) Jasa Madrasah

Suatu proses penyebaran informasi atau promosi layanan jasa pendidikan dari madrasah bertujuan untuk membujuk konsumen terhadap layanan jasa pendidikan madrasah agar konsumen tertarik untuk membeli, menerima, dan setia terhadap jasa

⁶Ibid., 45.

⁷Wibawa, *Pengaruh*, 9.

⁸Amirudin, dkk. *Manajemen*, 47.

⁹Amirudin, dkk. *Manajemen*, 48.

¹⁰Ibid., 49.

pendidikan yang ditawarkan oleh madrasah.

Promosi adalah faktor penentu keberhasilan program pemasaran jasa pendidikan madrasah dalam mengenalkan jasa yang ditawarkannya. Sebagus apapun program madrasah, namun apabila konsumen belum pernah mengenalnya dan belum memiliki keyakinan mengenai layanan jasa madrasah tersebut, mereka akan ragu dalam membeli jasa pendidikan dari madrasah tersebut. Adapun kegiatan promosi dapat dilakukan dengan menggunakan iklan di media elektronik dan media cetak.¹¹

e) *People (SDM) Madrasah*

Sumber daya manusia (*people*) berperan aktif dalam memberikan dan menyajikan layanan jasa pendidikan dari madrasah untuk memenuhi keinginan para konsumen pendidikan. Sederhananya *people* merupakan semua orang yang ikut berperan aktif dalam proses penyampaian jasa pendidikan di madrasah seperti kepala madrasah, guru, dan tata usaha di lingkungan organisasi madrasah. Efek luar biasa terhadap cara pandang masyarakat pengguna jasa madrasah akan dipengaruhi oleh bagaimana cara penyajian warga madrasah dalam melakukan proses pelayanan pendidikan. Karena *people* merupakan ujung tombak yang bersinggungan langsung dengan konsumen madrasah. Penentu keberhasilan atau tidaknya jasa itu diterima oleh para konsumen madrasah itu ditentukan oleh cara penyajian layanan dari para *people* (orang-orang yang terlibat dalam pelayanan jasa pendidikan).

Dengan demikian, SDM madrasah harus benar-benar profesional dan memiliki kompetensi yang bagus di bidangnya masing-masing. Bagi guru, memiliki kualifikasi akademik dan memiliki kompetensi pendidik, yaitu kompetensi pedagogik, kompetensi profesional, kompetensi sosial dan kompetensi kepribadian merupakan syarat yang mutlak untuk dipenuhi. Sedangkan tenaga pegawai tata usaha dalam layanan pendidikan harus orang yang benar-benar ahli dalam bidang administrasi.¹²

f) *Physical Evidence (Bukti Fisik) Jasa Madrasah*

Bukti fisik jasa madrasah meliputi semua sarana dan prasarana yang dimiliki madrasah sebagai tempat penyelenggaraan semua jasa pendidikan di madrasah. *physical evidence* dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

- 1) Model gedung dan denah lokasi gedung, misalnya ruang belajar, gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium, lapangan olah raga, dan sebagainya.
- 2) Bukti pendukung yaitu nilai tambah yang bila berdiri sendiri tidak akan berperan apa-apa, seperti rapor, catatan siswa dan lain-lain.

Berdasarkan pemaparan di atas, sarana fisik madrasah merupakan komponen sentral dalam keberlangsungan penyelenggaraan layanan pendidikan yang dilakukan oleh suatu madrasah. Ketersediaan sarana prasarana madrasah berkontribusi besar terhadap dalam menarik calon konsumen untuk memilihnya sebagai tempat belajar. Hal tersebut tidak bisa dinafikan, bahwa belajar yang baik dan efektif itu sangat membutuhkan fasilitas pendukung yang memadai.¹³

g) *Process (Proses) Layanan Jasa Madrasah*

Proses adalah cara dalam serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memberikan dan menyajikan produk jasa dari produsen kepada konsumen. Di dalam

¹¹Amirudin, dkk, *Manajemen*, 49.

¹²Amirudin, dkk, *Manajemen*., 50.

¹³Amirudin, dkk, *Manajemen*, 51-52.

konteks pendidikan, proses merupakan semua bentuk tindakan terhadap segala aktifitas pendidikan di madrasah guna tercapainya kesuksesan dalam layanan jasa pendidikan. Proses yang terjadi dalam penyaluran jasa dari madrasah kepada konsumen harus diperhatikan dan diawasi serta terus berusaha meningkatkan kualitas jasa pendidikan yang diberikan, yaitu layanan jasa yang berupa kegiatan belajar mengajar dari guru kepada siswa serta semua kepengurusan organisasi sekolah dalam mengelola sekolah.¹⁴

3. Jenis-Jenis Jasa Pendidikan Islam

Menurut pendapat Gronroos jasa itu dibagi menjadi menjadi tiga bentuk sebagai berikut:¹⁵

a. *Core service*

Core service adalah layanan jasa dari sebuah lembaga pendidikan kepada pengguna jasa pendidikan sebagai yang mana posisi layanan jasa pendidikan adalah sebuah produk utama yang diberikan. Ilmu pengetahuan, budi pekerti, keterampilan serta kelulusan peserta didik merupakan bentuk *core service*-nya.

b. *Facilitating service*

Facilitating service adalah fasilitas dari layanan jasa tambahan yang diberikan kepada *pengguna* jasa pendidikan dan *bersifat* wajib. Dalam dunia bisnis-ekonomi contohnya seperti jasa *check-in* dalam penerbangan. Sedangkan dalam konteks pendidikan misalnya adalah adanya suatu layanan jasa berupa bimbingan dan konseling, kerohanian, layanan administrasi dan lain-lain.

c. *Supporting service*

Supporting service adalah layanan jasa pendidikan tambahan yang berguna untuk *meningkatkan nilai* kualitas jasa pendidikan dan bertujuan untuk membedakan dengan layanan jasa pendidikan pesaing.

Menurut pendapat lainnya, produk dari sekolah menurut *Bukhari* adalah jasa kependidikan yang dapat dirinci atas:¹⁶

- 1) Jasa kurikuler meliputi materi kurikulum yang disediakan, Garis-garis Besar Program Pembelajaran (GBPP) atau silabus, rancangan materi pembelajaran, cara penyajian materi pembelajaran, dan evaluasi program pembelajaran.
- 2) Jasa penelitian, meliputi penelitian dan hasilnya serta pengembangan kemampuan tenaga pendidik dalam meneliti dan membaca hasil penelitiannya.
- 3) Jasa ekstrakurikuler, meliputi aktivitas pelayanan di luar jasa kurikuler, seperti pramuka, kesenian, olah raga, dan lain-lain.
- 4) Jasa pengembangan sosial, meliputi layanan untuk mengembangkan kemampuan para peserta didik untuk hidup bermasyarakat.
- 5) Jasa administrasi dan tata usaha, berupa layanan berbagai surat keterangan, laporan hasil belajar, dan surat pengantar bagi peserta didik.
- 6) Jasa layanan khusus, berupa layanan bimbingan dan konseling, layanan kesehatan sekolah, layanan kantin, layanan perpustakaan, dan layanan transportasi sekolah.

Menurut Sri Minarti, dalam konteks pelayanan jasa pendidikan itu meliputi reputasi,

¹⁴Ibid., 52.

¹⁵Rambat Lupiodi, Manajemen Pemasaran Jasa (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 140.

¹⁶Buchari Alma dan Ratih Hurriyati, *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Islam* (Bandung: Alfabeta, 2009), 227-228.

prospek, dan variasi.¹⁷

1) Reputasi

Reputasi adalah suatu kemampuan *out-put* lembaga pendidikan meliputi kemampuan dalam bidang psikomotorik dan sikap serta kognitif. Kemampuan ini dapat diperoleh melalui proses pembelajaran dan pembudayaan oleh lembaga pendidikan dalam menyelenggarakan layanan jasa pendidikan secara berkelanjutan terhadap peserta didik.

2) Prospek

Prospek merupakan sebuah mutu keberlangsungan dari *out-put* lembaga pendidikan setelah peserta didik lulus dari lembaga pendidikan tersebut. Apakah *out-put* yang pernah menggunakan jasa pendidikan mereka mudah diterima oleh lembaga pendidikan berikutnya atau juga diterima dengan mudah di lingkungan sebagai tenaga kerja.

3) Varian

Varian merupakan ketersediaan ragam (variasi) pilihan berbagai bidang keilmuan maupun ekstrakurikuler. Apabila ragam pilihan ini tersedia, maka para siswa untuk memilih sesuai potensi dan bakat yang mereka miliki.

Selain dari beberapa hal di atas, Bentuk layanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah:¹⁸

a. Layanan Pokok

Layanan pokok disini meliputi layanan kebutuhan siswa akan pembelajaran yakni berupa pengembangan pengetahuan, ketrampilan dan sikap. Kepala sekolah sebagai pimpinan organisasi sekolah dibantu oleh para personil profesional sekolah yang dipekerjakan pada sistem sekolah diantaranya adalah:

- 1) Personil jasa pengajaran, terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab dalam pembelajaran secara langsung.
- 2) Personil jasa admistrasi, meliputi tenaga kependidikan yang bertugas memimpin, membina, mengarahkan, dan mengawasi personil lain dalam pengelolaan di sekolah.
- 3) Personil jasa fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga yang memiliki kompetensi khusus seperti di perpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium.
- 4) Personil jasa peserta didik, meliputi tenaga yang bertugas dalam bimbingan konseling dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, tenaga medis dan pengobatan, testing dan penelitian, serta koordinasi kegiatan yang akan dilakukan oleh warga sekolah.

b. Layanan Bantu

Layanan bantu merupakan layanan yang disediakan untuk membantu kemudahan pelaksanaan layanan jasa pendidikan di sekolah. Layanan bantu juga berfungsi sebagai penunjang dalam memberikan banyak jasa yang diharapkan di sekolah. layanan bantu yang ada di sekolah antara lain adalah:¹⁹

¹⁷Sri Minarti, *Manajemen Sekolah* (Jogjakarta: AR_RUZ MEDIA, 2012), 390.

¹⁸Bambang Wiyono, *Intizam: "Produk-produk Jasa Pendidikan" Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 3, No. 2 (April 2020), 39-40.

¹⁹Bambang Wiyono, *Intizam: "Produk-produk Jasa*, 40.

1) Jasa Perpustakaan

Perpustakaan adalah sarana pembelajaran yang dapat menjadi kekuatan untuk membantu meningkatkan pengetahuan peserta didik. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai sumber ilmu pengetahuan.

2) Jasa gedung dan Halaman Sekolah

Keberadaan bangunan sekolah merupakan faktor yang paling penting dalam pengoperasian sekolah. Bangunan sekolah yang bagus akan membuat peserta didik nyaman dalam belajar. Selain itu juga berfungsi sebagai tempat bernaung yang aman dalam belajar. Halaman sekolah juga merupakan tempat yang akan membantu siswa mendapatkan hiburan untuk menghilangkan rasa bosan setelah belajar di dalam ruangan.

3) Jasa kesehatan dan keamanan

Lembaga pendidikan diarahkan untuk menciptakan keamanan dan kesehatan peserta didik yang lebih baik disertai lingkungan fisik yang membantu bagi proses belajar. Dalam hal ini, lembaga pendidikan memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan untuk membantu program tersebut.

4. Sistem Penjaminan Mutu (Kualitas) Pendidikan Islam

Sistem penjaminan mutu pendidikan Islam merupakan suatu konsep yang terdapat pada manajemen mutu. Adapun sistem penjaminan mutu berdasarkan Permendiknas No. 63 Tahun 2009 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan, menyebutkan bahwa:

Penjaminan mutu pendidikan adalah kegiatan sistematis dan terpadu oleh satuan atau program pendidikan, penyelenggara satuan atau program pendidikan pemerintah daerah, pemerintah, dan masyarakat untuk menaikkan tingkat kecerdasan kehidupan bangsa melalui pendidikan.²⁰

SPMP (Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan) adalah proses pemenuhan dan penetapan standar kualitas pengelolaan secara konsisten dan terus-menerus sehingga tujuan pendidikan yang dicita-citakan terpenuhi dan warga sekolah memperoleh kepuasan yang baik dengan berdasarkan pengelolaan dari serangkaian perencanaan terencana dan tersistematis.²¹ Penjaminan mutu juga didefinisikan sebagai standar pengelolaan layanan jasa yang diberikan oleh lembaga pendidikan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh konsumen.²²

Secara yuridis, Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan (SPMP) berlandaskan pada UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) Pasal 1 ayat 21, yaitu:

Evaluasi Pendidikan adalah kegiatan pengendalian, penjaminan, dan penetapan mutu pendidikan terhadap berbagai komponen pendidikan pada setiap jalur jenjang dan jenis pendidikan sebagai bentuk pertanggung jawaban penyelenggara pendidikan.²³

Prioritas utama dan tujuan dari adanya sistem penjaminan mutu pendidikan adalah untuk meningkatkan kecerdasan kehidupan setiap manusia. Adapun SPMP meliputi beberapa hal, yaitu:

- a. Kualitas pendidikan formal, informal, dan nonformal yang terbangun.

²⁰Barnawi dan M. Arifin, *Sistem*, 25.

²¹Hanun Asrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Surabaya: UIN Sunan Ampel, t.t), 85.

²²Tony Bush dan Marianne Coleman, *Manajemen Mutu Kepemimpinan dan Pendidikan*, trj. Fahrurrozi (Yogyakarta: IRCisoD, 2012), 188.

²³Barnawi dan M. Arifin, *Sistem*, 26.

- b. Pembagian tanggung jawab dan tugas dalam penyelenggaraan yang jelas dan proposional di setiap daerah hingga pusat.
- c. Secara nasional, SPMP ditetapkan baik formal maupun non formal.
- d. Sistem informasi mutu pendidikan baik formal maupun nonformal berdasarkan basis sistem teknologi dan komunikasi terpadu.

Secara rinci menurut program pendidikan maupun menurut satuan pendidikan, mutu pendidikan formal dan nonformal harus terpetakan.²⁴

Implementasi Dimensi Servqua Dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pendidikan Islam

1. Implementasi Dimensi *Servqual*

Implementasi atau penerapan adalah kegiatan dalam suatu kelompok atau organisasi berdasarkan dari sebuah rencana yang dirancang secara terperinci untuk mencapai suatu tujuan. Implementasi apabila semua persiapan dan perencanaan sudah sempurna.²⁵

Implementasi merupakan aktivitas dalam mewujudkan sebuah program hingga tujuan tersebut memperoleh hasil. Menurut pendapat lain, Nurdin Usman mengungkapkan bahwa Implementasi itu bertitik pusat pada proses atau tindakan yang dilakukan dan telah terencana untuk mencapai cita-cita suatu kegiatan.²⁶

Servqual merupakan kepanjangan dari kata bahasa Inggris "*service quality*" yang memiliki arti kualitas jasa. Menurut Lewis dan Booms dalam Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh O.V Cahya Edi Wibawa, *service quality* merupakan bentuk ukuran tentang seberapa bagus mutu jasa yang telah diberikan sehingga jasa tersebut dapat sesuai dengan harapan para penggunanya.

Model *Service quality (servqual)* merupakan suatu metode yang berupa instrumen untuk melakukan pengukuran kualitas jasa. Metode ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam banyak rangkaian penelitian mereka terhadap sektor-sektor jasa. Model ini berhubungan dengan kepuasan pelanggan yang didasarkan pada sebuah pendekatan diskonfirmasi.²⁷

Dengan demikian, implementasi dimensi *servqual* merupakan suatu proses penggunaan metode dimensi kualitas jasa (*servqual*) dengan tujuan untuk dapat mengetahui seberapa memuaskannya jasa yang telah diberikan oleh penyedia jasa kepada para konsumennya. Dari hasil metode *servqual* ini dapat ditarik kesimpulan sebagai acuan evaluasi dalam meningkatkan kualitas jasa pendidikan tersebut.

2. Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Pendidikan Islam

Citra jasa pendidikan merupakan persepsi masyarakat terhadap lembaga atau produknya maupun jasanya. Citra adalah impresi, perasaan atau konsepsi masyarakat terhadap lembaga pendidikan dalam menyediakan jasa pendidikan. Impresi yang tinggi

²⁴Dedy Mulyasana, *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015), 131.

²⁵Mulyadi, *Implementasi kebijakan* (Jakarta: Balai Pustaka, 2015), 45.

²⁶Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Jakarta: Grasindo, 2002), 170.

²⁷O.V Cahya Edi Wibawa, "Pengaruh Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa dan Dimensi-Dimensi Kepuasan terhadap Kepuasan Kumulatif dan Niat Pembelian Ulang Jasa Rumah Sakit" (Skripsi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, 2008), 35.

terhadap sebuah lembaga pendidikan Islam akan membuat masyarakat mau mendaftarkan putra-putrinya dan mempercayakan sekolah tersebut untuk mendidiknya.

Loyalitas yang tinggi juga akan membuat masyarakat mempengaruhi masyarakat lain untuk mendaftarkan anak-anak mereka di lembaga yang sama.

Pencitraan adalah hasil budaya sekolah sebagai acuan dan pedoman lembaga pendidikan Islam secara terus-menerus sehingga membentuk sebuah komitmen pengelola lembaga pendidikan Islam untuk meningkatkan kualitas jasa pendidikannya.²⁸

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas jasa pendidikan Islam, lembaga pendidikan sebagai penyedia dan penyelenggara harus memiliki acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademiknya meliputi: *Relability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness*,

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa Instrumen yang dapat digunakan untuk pengukuran jasa pendidikan adalah:

Tangibles (Bukti Langsung)

Dimensi bukti langsung (*Tangibles*) merupakan sebuah bukti seperti perlengkapan, fasilitas fisik, sarana komunikasi dan karyawan yang menjalankan jasa. Bukti fisik merupakan realisasi nyata berbentuk fisik dan dapat dilihat atau digunakan oleh karyawan sesuai dengan pemanfaatan serta penggunaannya yang sifatnya dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh konsumen, sehingga mereka merasa puas atas pelayanan yang dirasakan. Hal tersebut menjadi sebuah prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.²⁹

Pelayanan yang bentuknya bukti fisik biasanya berupa tersedianya sarana dan prasarana, penggunaan teknologi pelayanan, hingga performa pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat oleh konsumen.

Para pengembang pelayanan sangat mempertimbangkan bentuk fisik dalam mendukung proses pelayanan serta senantiasa selalu mengutamakan kualitas kondisi fisik sehingga dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberikan pelayanan.³⁰

Martul berpendapat bahwa mutu pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk gambaran positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.³¹

Reability (Keandalan)

Reability adalah keunggulan yang dimiliki oleh jasa pendidikan. Keunggulan atau

²⁸Faiqoh, "Education, 55-56.

²⁹Nur Dwi Jayanti, "Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) di Legend Premium Coffee Yogyakarta" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Yogyakarta, 2016), 18.

³⁰Jayanti, *Kualitas*, 18.

³¹Ibid., 18.

keandalan merupakan kemampuan suatu lembaga pendidikan dalam memberikan jasa yang dijanjikan kepada para konsumennya dengan cepat, akurat, dan memuaskan. Kinerja yang dimiliki oleh pihak yang menjalankannya harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu serta pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan. Kemampuan lembaga pendidikan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali sehingga seterusnya akan membuat konsumen selalu setia dan bahkan merekomendasikannya kepada calon konsumen yang baru.

Dalam pelayanan yang handal, setiap pegawai diharapkan memiliki keterampilan, kemandirian, penguasaan, keahlian, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga pekerjaan yang dilakukan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan para konsumen tanpa ada keluhan dari masyarakat.³²

Inti keandalan dalam suatu pelayanan jasa adalah setiap pegawai harus mempunyai kemampuan yang handal, mengerti tentang seluk beluk prosedur kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja, mekanisme kerja, serta mampu memberikan arahan yang benar dan tepat kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat. Kaitan dimensi *reability* (keandalan) merupakan bentuk ciri khas dari pegawai yang memiliki etos kerja yang tinggi disertai prestasi kerja bagus.

Keandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki, keandalan penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan, keandalan terampil menguasai bidang kerja yang ada, dan keandalan menggunakan teknologi kerja.³³

Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi daya tanggap pada penyedia layanan jasa pendidikan berasal dari keinginan tenaga kependidikan dan seluruh jajaran para staf yang terlibat untuk membantu para pengguna jasa pendidikan. Dalam suatu lembaga pendidikan terdapat suatu kebijakan yang ditujukan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan disertai adanya penyampaian informasi yang jelas.

Salah satu cara untuk mendapatkan masukan yang baik yaitu membiarkan konsumen mengkritisi kualitas pelayanan yang telah diberikan, sehingga kelamahan dan spesifikasi yang belum memenuhi kepuasan konsumen dapat diketahui. Setelah kritikan dan masukan dari pengguna didapatkan, segera secara cepat dan tanggap lembaga penyedia jasa pendidikan membenahi apa yang menjadi keluhan penggunanya. Hal tersebut juga merupakan nilai plus yang dimiliki oleh suatu lembaga pendidikan.³⁴

Setiap orang atau konsumen yang mendapat pelayanan membutuhkan penjelasan atas layanan jasa pendidikan yang diberikan agar pelayanan tersebut dapat dimengerti dan jelas arah tujuannya. Kualitas layanan daya tanggap yang cepat memiliki peranan penting terhadap pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan jasa pendidikan yang ada pada masyarakat. Pelayanan yang responsif apabila diberikan dengan baik disertai dengan penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mengarahkan, penjelasan mendetail, serta bersifat membujuk, apabila hal tersebut dapat dimengerti

³²Jayanti, *Kualitas*, 20.

³³Jayanti, *Kualitas*, 21.

³⁴Ibid., 21.

oleh konsumen yang mendapat pelayanan jasa pendidikan, maka pelayanan yang responsif dapat dikatakan berhasil. Hal tersebut menjadi suatu ciri-ciri keberhasilan atau prestasi dalam pekerjaan.³⁵

Assurance (Jaminan)

Jaminan (*Assurance*) dari suatu produk jasa pendidikan mencakup beberapa hal, yaitu: kemampuan, kesopanan, pengetahuan, dan sifat dapat dipercaya para tenaga kependidikan itu bebas dari risiko maupun keraguan dari para pengguna jasa pendidikan. Setiap jenis bentuk pelayanan harus disertai adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian ini sangat ditentukan oleh jaminan dari para pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga konsumen yang mendapatkan pelayanan merasa yakin bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan terhadap mereka selesai sesuai dengan tepat, cepat, mudah, lancar dan berkualitas.

Jaminan yang diberikan sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan dari para pegawai, sehingga konsumen yakin bahwa pegawai tersebut mampu memberikan suatu pelayanan yang bermutu, handal, mandiri dan profesional dan memuaskan para konsumennya. Selain itu, jaminan juga ditentukan oleh adanya komitmen organisasi kependidikan yang kuat, dan mengharuskan setiap pegawai yang bekerja di dalamnya memberikan pelayanan secara serius dan bersungguh-sungguh. Bentuk jaminan yang lainnya adalah jaminan terhadap karakter pegawai kependidikan yang berperilaku baik dalam memberikan pelayanan terhadap konsumennya.³⁶

Empathy (Empati)

Dimensi selanjutnya yaitu memberikan perhatian (*Empati*) secara tulus serta bersifat pribadi yang diberikan oleh lembaga pendidikan kepada para konsumen dengan tujuan untuk memahami keinginan dari para konsumen. Suatu lembaga pendidikan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna jasa pendidikan, memahami dan mengerti kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta mempunyai waktu pengoprasian yang nyaman bagi para pengguna jasa pendidikan.³⁷

Menurut Tjiptono, lembaga pendidikan diharuskan untuk dapat memahami masalah kebutuhan para pengguna jasanya dan melakukan tindakan untuk kepentingan pengguna jasanya. Setiap aktivitas pelayanan diharuskan adanya pemahaman dan pengertian dalam kepentingan yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan dapat berjalan lancar dan bermutu jika setiap pihak yang berhubungan dengan pelayanan mempunyai rasa empati dalam menyelesaikan pelayanan.

Empati dalam pelayanan adalah adanya bentuk perhatian, simpatik, pengertian, keseriusan, dan keterlibatan pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap pelayanan. Tujuannya adalah untuk mengembangkan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak yang terlibat. Pihak pemberi layanan harus mempunyai empati dalam memahami suatu masalah dari pihak yang akan dilayaninya. Pihak yang dilayani juga harusnya memahami keterbatasan dari kemampuan seseorang yang memberikan layanan, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.³⁸

³⁵Jayanti, *Kualitas*, 16.

³⁶Jayanti, *Kualitas*, 17.

³⁷Ibid., 17.

³⁸Jayanti, *Kualitas*, 17.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Dimensi *Servqual*

Dalam metode *Servqual*, kualitas jasa pendidikan diartikan sebagai penilaian berkenaan dengan superioritas suatu jasa pendidikan. Landasan konseptual utamanya adalah:

- a) Kualitas jasa lebih sulit dievaluasi oleh penggunanya dari pada yang berbentuk barang.
- b) Pemikiran terhadap kualitas jasa merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja nyata dari suatu jasa.
- c) Evaluasi kualitas tidak hanya dilakukan atas hasil jasa, akan tetapi juga mencakup evaluasi terhadap proses pelayanan jasa yang diberikan.³⁹

Metode dimensi *servqual* meliputi analisis terhadap lima gap atau faktor-faktor yang berpengaruh terhadap mutu suatu jasa, yaitu:

- a) Gap harapan pengguna jasa dengan persepsi manajemen terhadap harapan konsumennya. Realita yang diberikan pihak manajemen lembaga pendidikan tidak selalu bisa memahami apa yang diinginkan para konsumen secara akurat.
- b) Gap perbedaan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan spesifikasi mutu jasa.
- c) Gap spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa. Gap ini muncul pada jasa pendidikan yang sistem penyampaiannya sangat tergantung pada konsumennya.
- d) Gap penyampaian jasa pendidikan dan komunikasi eksternal. Harapan dari para pelanggan seringkali dipengaruhi oleh iklan yang dibuat oleh lembaga pendidikan melalui jalur komunikasi pemasaran. Resiko yang dihadapi apabila janji yang sudah diberikan tidak dapat dipenuhi oleh penyelenggara pendidikan.⁴⁰
- e) Gap jasa yang dipersepsikan dengan jasa yang diharapkan terjadi apabila konsumen mengukur suatu kinerja lembaga pendidikan dengan cara yang berlainan ataupun salah dalam mempersepsikan kualitas jasa pendidikan. apabila jasa pendidikan yang diterima konsumen lebih baik dari pada jasa yang diharapkan atau setidaknya sama, maka lembaga pendidikan sebagai pihak penyedia jasa akan memperoleh citra dan dampak yang positif. Sebaliknya apabila jasa yang diterima dan dirasakan para konsumen lebih rendah dari jasa pendidikan yang diharapkan konsumen, maka gap ini dapat menimbulkan permasalahan bagi lembaga pendidikan sebagai penyedia jasa.⁴¹

Kepuasan pengguna jasa pendidikan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pengguna jasa pendidikan, oleh karena itu kepuasan pengguna jasa pendidikan merupakan hal yang penting bagi lembaga pendidikan. Konsumen yang merasa puas terhadap produk dari suatu jasa, umumnya akan terus menerus setia. Hal ini juga kemungkinan pelanggan akan memberi informasi kepada orang lain mengenai pengalamannya terhadap kualitas produk dan pelayanan yang telah diberikan penyedia jasa pendidikan.

Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas jasa dari lembaga pendidikan itu sendiri. Kualitas jasa dan kepuasan pengguna jasa merupakan elemen penting yang harus dipertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan lembaga pendidikan. Kepuasan konsumen dapat didefinisikan secara sederhana

³⁹Jayanti, *Kualitas*, 23.

⁴⁰Ibid., 24.

⁴¹Jayanti, *Kualitas*, 24.

sebagai keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan terpenuhi melalui produk yang digunakan. Dalam pendekatan ini apabila kinerja pada suatu layanan jasa meningkat lebih besar dari harapan maka kepuasan penggunaanya juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya.⁴²

4. Manfaat Metode Dimensi *Servqual*

Manfaat penggunaan metode dimensi *servqual* dalam konteks dunia pendidikan antara lain meliputi:

a) Meningkatkan Kepuasan Pengguna Layanan Jasa Pendidikan

Kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan antara pekerjaan (layanan jasa) yang dihasilkan dibandingkan dengan harapan dari pengguna jasa. Kepuasan dikatakan sebagai respon terhadap evaluasi antara harapan sebelum menjadi pengguna dengan kenyataan setelah mereka merasakan produk jasa yang diberikan lembaga pendidikan.

Apabila harapannya lebih tinggi dari kenyataan yang mereka rasakan, maka pengguna jasa merasa tidak puas. Dengan kata lain, kepuasan konsumen adalah perbedaan antara harapan konsumen dengan realita yang diberikan lembaga pendidikan di dalam usaha memenuhi harapan pengguna layanan pendidikan. Terdapat tiga harapan suatu jasa layanan pendidikan yang diidentifikasi, yaitu:⁴³ 1). Kinerja yang wajar 2). Kinerja yang ideal 3). Kinerja yang diharapkan.

b) Meningkatkan Loyalitas Pengguna Layanan Jasa Pendidikan

c) Membangun Brand Awareness

d) Meningkatkan Pemasukan Lembaga Pendidikan

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Dimensi *Servqual* dalam Meningkatkan Kualitas Jasa Pendidikan Islam, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Dimensi *servqual* merupakan salah satu metode untuk meningkatkan kualitas jasa pendidikan. Implementasinya dengan cara menentukan acuan atau alat untuk mengukur kelemahan dan kekuatan di suatu lembaga pendidikan.

Adapun acuan yang digunakan adalah *Relability*, yakni program layanan jasa pendidikan yang terpercaya dari lembaga pendidikan. *Assurance*, yakni program pelayanan jasa pendidikan yang terjamin. *Tangible*, lingkungan penyelenggaraan jasa pendidikan yang bersih, teratur, rapi, sehat dan nyaman digunakan oleh peserta didik. *Empathy*, yakni lembaga pendidikan yang perhatian terhadap kebutuhan, masukan dan aspirasi yang disampaikan oleh pengguna jasa pendidikan. *Responsiveness*, yakni keluhan pengguna jasa pendidikan yang cepat ditanggapi dengan tepat.

References

Amirudin, Ahmad Husein Ritonga, dan Samsu. *Manajemen Pemasaran Jasa Lembaga Pendidikan Islam*. Bantul: K-Media, 2021.

⁴²Jayanti, *Kualitas*, 24.

⁴³Bagus Mohamad Gandhi Sutarso, "Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen" (Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang, 2008), 27-28.

- Anita Asnawi, "Servqual Model terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Bongkar Muat dan EMKL (Studi pada P.T. Sarana Bandar Nasional Surabaya), *JIABI: Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*, Vol. 1 No. 1 (Juli 2017).
- Atica Puspitaningtyas, "Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Jasa Pendidikan di Program Studi S1 Pendidikan Matematika dengan Metode *Servqual*." (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung, 2018).
- Bagus Mohamad Gandhi Sutarso, "Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen" .Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang, 2008.
- Bambang Wiyono, *Intizam: "Produk-produk Jasa Pendidikan" Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 3, No. 2 (April 2020).
- Barnawi dan M. Arifin, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Teori dan Praktik* .Sleman: Ar-ruzz Media, 2017.
- Buchari Alma dan Ratih Hurriyati, *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Islam*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Dedy Mulyasana, *Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015.
- Faiqoh, "Education Marketing Strategies In Improving The Image Of Education Institutions", *Jurnal Eduvis: Jurnal Manajemen Pendidikan*, Vol. 5, No. 2, (2020)
- Hanun Asrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan* (Surabaya: UIN Sunan Ampel, t.t)
- Imam Saiful Bahri, "Strategi Peningkatan Kualitas Jasa Pendidikan Islam di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) ^{Demangan} Kota Madiun." *Muslim Heritage*, Vol. 3, No. 2 (November, 2018- April, 2019)
- Mulyadi. *Implementasi kebijakan*. Jakarta: Balai Pustaka, 2015.
- Nur Dwi Jayanti, "Kualitas Pelayanan (Reliability, ^{Responsiveness}, Assurance, Emphaty, Tangibles) di Legend Premium Coffee Yogyakarta" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Yogyakarta, 2016).
- Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Grasindo, 2002.
- O.V Cahya Edi Wibawa, "Pengaruh Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa dan Dimensi-Dimensi Kepuasan terhadap Kepuasan Kumulatif dan Niat Pembelian Ulang Jasa Rumah Sakit" (Skripsi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, 2008).
- Rambat Lupiodi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Sri Minarti, *Manajemen Sekolah*. Jogjakarta: AR_RUZ MEDIA, 2012.
- Tony Bush dan Marianne Coleman, *Manajemen Mutu Kepemimpinan dan Pendidikan*, trj. Fahrurrozi. Yogyakarta: IRCisoD, 2012.

- Mufid, Muhammad. Etika dan Filsafat Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada media Group, 2009.
- Novianty Djafri, Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah (Yogyakarta: Deepublish, 2017.
- Nuridin, Syafrudin Guru Profesional dan Implementasi Kurikulum. Jakarta: Ciputat Press, 2002.
- Pirdata, Made. Manajemen Pendidikan Indonesia. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Priatna, Tedi. Etika Pendidikan. Bandung: Pustaka Setia, 2012.
- Priatna, Tedi. Etika Pendidikan. Bandung: Pustaka Setia, 2012.
- Sepriyanti, "Guru Profesional Adalah Kunci Mewujudkan Pendidikan Berkualitas." Jurnal Ta'lim, vol 1. Februari, 2012.
- Supardi, Sekolah Efektif. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Suprihatiningrum, Jamil. Guru Profesional (Jogjakarta: Ar-ruzz Media, 2014), 276-277.
- Tedi Priatna, Etika Pendidikan, 175.
- Uno, Hamzah B. Profesi Kepemimpinan. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Uno, Hamzah B. Profesi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.