

ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA PENDIDIKAN MADRASAH BINAAN KECAMATAN BRINGIN KABUPATEN SEMARANG MENGGUNAKAN SERVQUAL

NUR SA'IDU

Pengawas Madrasah Kab. Semarang

Email : masnursaidu68@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan jasa pendidikan madrasah binaan Kecamatan Bringin Menggunakan SERVQUAL. Subyek penelitian ini adalah madrasah swasta binaan Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang. Dalam mengevaluasi kualitas layanan jasa pendidikan di madrasah binaan diperlukan adanya Analisis skor gap pada SERVQUAL untuk mengidentifikasi dimensi manakah yang masih membutuhkan perbaikan kualitas layanan madrasah binaan. Hasil penelitian dengan metode SERVQUAL berdasarkan 5 dimensi, terdapat 22 atribut yang disebarkan pada pelanggan dengan susunan pernyataan skala likert dengan tujuh poin pengukuran, ditemukan adanya gap antara persepsi dan harapan pelanggan. Dari kelima dimensi SERVQUAL apabila diurutkan dari yang paling memuaskan sampai tidak memuaskan yaitu Dimensi Responsiveness, Assurance, Empathy, Assurance, Tangible, yang terakhir adalah Reliability Gap negatif terdapat pada dimensi yang paling memuaskan adalah dimensi Dimensi Reliability : (1) Madrasah menyediakan jasa sesuai dengan janji yang sudah dijanjikan memiliki nilai kesenjangan 0,41 (2) Guru kreatif dan inovatif dalam menyampaikan materi dengan baik serta mudah difahami memiliki kesenjangan 0,17 (3) Madrasah mengembangkan potensi yang ada dalam diri peserta didik memiliki kesenjangan -0,7. Dimensi Assurance : Pada dimensi ini masih terdapat 1 gap negatif yaitu Madrasah menempatkan guru yang cocok sesuai dengan bidangnya dimana terjadi perbedaan gap sebesar 0,12 . Dimensi Empathy : (1) Pada dimensi daya tanggap ini ditemukan gap negatif antara persepsi dan harapan pelanggan, (2) Guru memahami bahwa setiap peserta didik memiliki potensi masing-masing, memiliki gap sebesar -0,13. Sedangkan Dimensi Responsiveness : Pada dimensi daya tanggap ini ditemukan tidak gap negatif antara persepsi dan harapan pelanggan, dari dimensi ini pelanggan madrasah selama ini merasakan puas atas layanan jasa Madrasah Binaan.

Kata Kunci : Layanan Jasa Pendidikan, SERVQUAL, Madrasah Binaan.

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of madrasa education services under the Bringin District using SERVQUAL. The subject of this research is a private madrasa under the guidance of Bringin District, Semarang Regency. In evaluating the quality of educational services in assisted madrasahs, it is necessary to have a gap score analysis on SERVQUAL to identify which dimensions still require improvement in the quality of assisted madrasah services. The results of research using the SERVQUAL method based on 5 dimensions, there are 22 attributes distributed to customers with a Likert scale statement arrangement with seven measurement points, found a gap between customer perceptions and expectations. Of the five SERVQUAL dimensions, if sorted from the most satisfying to unsatisfactory, namely Responsiveness, Assurance, Empathy, Assurance, Tangible, the last is the negative Reliability Gap found in the most satisfying dimension, namely the Reliability Dimension: (1) Madrasahs provide services in accordance with promises that have been promised have a gap value of 0.41 (2) Creative and innovative teachers in conveying material well and easily understood have a gap of 0.17 (3) Madrasahs develop the potential that exists in students have a gap of -0.7. Assurance dimension: In this dimension there is still 1 negative gap, namely the Madrasa places teachers who are

suitable according to their fields where there is a gap difference of 0.12. Empathy Dimensions: (1) In this responsiveness dimension a negative gap is found between customer perceptions and expectations, (2) The teacher understands that each student has their own potential, has a gap of -0.13. While the Responsiveness Dimension: In this responsiveness dimension, there is no negative gap between customer perceptions and expectations. From this dimension, madrasah customers have been satisfied with the services of the Madrasah Fostered.

Keywords: Educational Services, SERVQUAL, Fostered Madrasahs.

PENDAHULUAN

Persaingan layanan pendidikan saat ini sangatlah ketat, sehingga banyak lembaga pendidikan yang berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan dalam rangka memuaskan layanan jasa pendidikan pada pelanggan sesuai perkembangan dan kebutuhan keinginan masyarakat. Keberhasilan lembaga pendidikan sebagai penyedia layanan jasa pendidikan dapat menerapkan dengan memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas pada pelanggannya sebagai prioritas perhatian utama dalam memenangkan persaingan dunia pendidikan.

Dalam dunia pendidikan mutu layanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Hal ini tentunya dalam rangka mempertahankan existensi sekolah/madrasah untuk membangun citra dan loyalitas masyarakat terhadap lembaga tersebut. Semakin tidak terpuaskannya pelanggan terhadap suatu lembaga pendidikan akan berakibat buruk menurunnya tingkat kepercayaan baik citra maupun loyalitas pelanggan, yang lambat laun akan meninggalkan lembaga tersebut serta memilih lembaga yang lebih mampu menjanjikan dalam memberikan layanan jasa pendidikan sesuai perkembangan dan kebutuhan keinginan masyarakat. Senada dengan hal tersebut Kitcroen Akhlaqi (2012) bahwa jumlah keluhan dikhawatirkan menimbulkan bias buruk image bagi lembaga pendidikan yang berpengaruh pada jumlah siswa baru yang mendaftar.

Salah satu tantangan penting dihadapi lembaga pendidikan adalah bagaimana mengelola lembaga pendidikan bermutu dengan penerapan manajemen mutu perusahaan dalam penerapannya melalui manajemen mutu pendidikan yang dikenal dengan Total Quality Education (TQE). Dasar dari manajemen ini dikembangkan dari konsep Total Quality Manajemen (TQM) yang mulanya diterapkan pada dunia pendidikan. Konsep ini secara filosofis menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan berkelanjutan memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan (sallis, 2016)

Prinsip utama kepuasan pelanggan dalam dunia pendidikan adalah memberikan layanan yang terbaik bagi peserta didik sesuai dengan apa yang diharapkan, sehingga diperlukan usaha peningkatan kualitas layanan yang disesuaikan dengan harapan peserta didik dan orang tua atau pelanggan. Sebagaimana pendapat Saputra (2007) dalam wijayanti (2020) bahwa kualitas suatu produk atau jasa akan ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap jasa atau produk itu sendiri. Oleh sebab itu kualitas jasa layanan yang diterima oleh pelanggan diartikan sebagai perbedaan antara harapan, keinginan pelanggan terhadap persepsi jasa.

Penelitian ini berkaitan dengan kualitas sistem pendidikan yang diberikan pelanggan sekolah pada madrasah binaan Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang, apakah kualitas sistem pelayanan pendidikan yang diberikan oleh madrasah binaan sudah sesuai dengan harapan pelanggan (masyarakat) pengguna jasa pendidikan dan pihak manajemen sekolah. Penelitian ini akan dapat memberikan masukan pada pihak manajemen madrasah untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan serta perbaikan berkelanjutan dengan berbagai atribut pelayanan dan berbagai skala prioritas untuk memperbaiki dan menaikkan kualitas lembaga pendidikan menjadi efektif dan efisien.

Masyarakat sebagai pelanggan sekolah (siswa, orang tua, serta pihak-pihak terkait) telah mempunyai persepsi tersendiri tentang sekolah yang akan dipilih yaitu sekolah yang mampu memberikan layanan yang relevan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan zaman. Maka dari itu lembaga sekolah harus memiliki visi dan misi, serta strategi manajemen pendidikan secara utuh serta berorientasi pada peningkatan kualitas layanan. Strategi ini merupakan usaha sistematis dan terkoordinasi untuk secara terus menerus memperbaiki kualitas layanan sehingga fokus utamanya diarahkan kepada kepuasan pelanggan, terutama peserta didik, orang tua, pemakai lulusan, guru, karyawan, pemerintah dan masyarakat. Sedikitnya terdapat sifat layanan yang harus diwujudkan oleh lembaga pendidikan agar pelanggan puas, yakni layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan (reliability), mampu menjamin kualitas pembelajaran (Assurance), iklim sekolah yang kondusif (Tangible), memberikan perhatian penuh kepada peserta didik (empathy), serta cepat tanggap terhadap kebutuhan peserta didik (Responsiveness)

Hasil survey pendahuluan yang dilakukan di madrasah binaan Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang berdasarkan data jumlah peserta didik mengalami kenaikan dari tahun per tahun, akan tetapi juga ada beberapa madrasah yang mengalami penurunan dalam jumlah peserta didik. Temuan awal ini menarik peneliti untuk mengadakan penelitian tentang kualitas layanan jasa pendidikan madrasah binaan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 1. Data Jumlah Peserta Didik Madrasah Binaan 2018-2022

Tahun Masuk	Madrasah Binaan
2018/2019	1375
2020/2021	1424
2021/2022	1452
2022/2023	1469

Salah satu ukuran berhasil tidaknya penyelenggara layanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Tingkat kepuasan layanan pendidikan (peserta didik) dapat dicapai apabila peserta didik memperoleh pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suhendra & Nurdianti (2018) menyatakan bahwa keberhasilan suatu lembaga pendidikan salah satunya bisa dilihat berdasarkan jumlah peminat atau peserta didik dalam lembaga tersebut.

Dari data diatas dari segi jumlah kuantitas secara keseluruhan madrasah binaan meningkat. Akan tetapi apabila kita cermati lebih lanjut ada beberapa madrasah yang mengalami penurunan secara tajam dari tahun ke tahun. Hal inilah yang perlu catatan untuk ditingkatkan dalam membangun citra lembaganya pada masyarakat, sehingga berdampak pada peningkatan jumlah peserta didik untuk mengenyam pendidikan pada lembaga tersebut. Selain itu promosi dalam industri jasa pendidikan, promosi sangat memegang peranan penting dalam merekomendasikan kepada pelanggan atas kepuasan berdasarkan layanan yang diterima, baik pada transaksi, juga layanan setelah transaksi dilakukan berupa layanan akademik maupun non akademik yang memuaskan dalam mempertahankan citra dan loyalitas dalam keberlangsungan lembaga pendidikan. Kotler & Armstrong (2016) menyatakan jika kualitas jasa sudah baik dan membuat konsumen puas maka customer value akan meningkat, secara umum citra perusahaan (sekolah) akan dinilai baik, hingga akhirnya terciptalah pelanggan yang setia.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan akan kualitas layanan jasa, Parasuraman et.al (1990) mengidentifikasi unsur pola kualitas layanan jasa yang kemudian menjadi dasar model SERVQUAL yang terdiri (1) Tangible (bukti fisik) yaitu bukti konkret dari pelayanan yang diberikan misalnya fasilitas fisik, (2) Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan sebelumnya secara tepat dan terpercaya, (3) Responsiveness (daya tanggap) yaitu kemampuan

untuk memberikan pelayanan yang responsive (cepat tanggap) dan sempurna pada pelanggan, juga memberi keterangan yang jelas, (4) Assurance (jaminan) adalah kemampuan menumbuhkan rasa percaya dan konfiden menurut pelanggan dalam janji yang diberikan, (5) Empathy yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi, yang menerangkan bahwa perusahaan memahami konsumen.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan madrasah binaan atas layanan jasa pendidikan dengan menggunakan Model SERVQUAL (service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al (1985) sebagai model kualitas jasa yang paling populer dan dijadikan acuan dalam riset manajemen yang dikenal dengan *Gap Analysis Model* berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Model ini menegaskan apabila suatu kinerja atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan sebaliknya.

Sehingga pengukuran kesenjangan inilah, antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen akan jasa tersebut disebut dengan pengukuran jasa model SERVQUAL. Skor kesenjangan yang positif adalah merupakan persepsi melebihi ekspektasi sehingga pelanggan merasa puas dan senang. Sementara skor kesenjangan negatif menunjukkan persepsi yang diterima kurang dari ekspektasi/harapan, pelanggan merasa tidak puas dan tidak senang. Apabila Skor kesenjangan sama dengan nol maka persepsi pelanggan telah memenuhi ekspektasinya, dan pelanggan merasa puas (Hoffman & Bateson, 2011).

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif menggunakan model SERVQUAL yang mengukur kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi berdasarkan dimensi Tanggibel (bukti fisik), Reliability (kehandalan) Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti subyek pada kondisi yang alamiah dan peneliti sebagai instrumen kunci (Sugiono, 2018). Sedangkan penelitian deskriptif mendeskripsikan kejadian dan peristiwa saat ini dan memusatkan perhatian pada masalah actual seperti yang terjadi saat penelitian dilakukan (Sudjana & Ibrahim, 2009)

Dari ke lima dimensi kualitas jasa pendidika SERVQUAL dijabarkan dalam 22 butir kuisioner yang terdiri dari atribut harapan dan persepsi. Variabel tersebut dijabarkan dalam susunan pernyataan skala likert dengan tujuh poin pengukuran. Skor terhitung adalah selisih antara persepsi dan harapan dari masing-masing pernyataan dengan menggunakan analisis data teknik SERVQUAL, dimana skor SERVQUAL dapat dihitung dengan Rumus (Zeithaml, et.al., 1990) :

Skor SERVQUAL = Skor Persepsi – Skor Harapan. Atribut dimensi SERVQUAL adalah sebagai berikut :

No	Dimensi	Pernyataan
1	Tangible	Gedung, ruang kelas, laboratorium, perpustakaan bagus dan nyaman. Fasilitas gedung, ruang kelas, perpustakaan, dan laboratorium terawat dengan baik Guru dan tenaga kependidikan selalu berpakaian rapi dan profesional. Sosmed/Website selalu memberikan informasi yang aktual
2	Reliability	Madrasah menyediakan layanan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan.

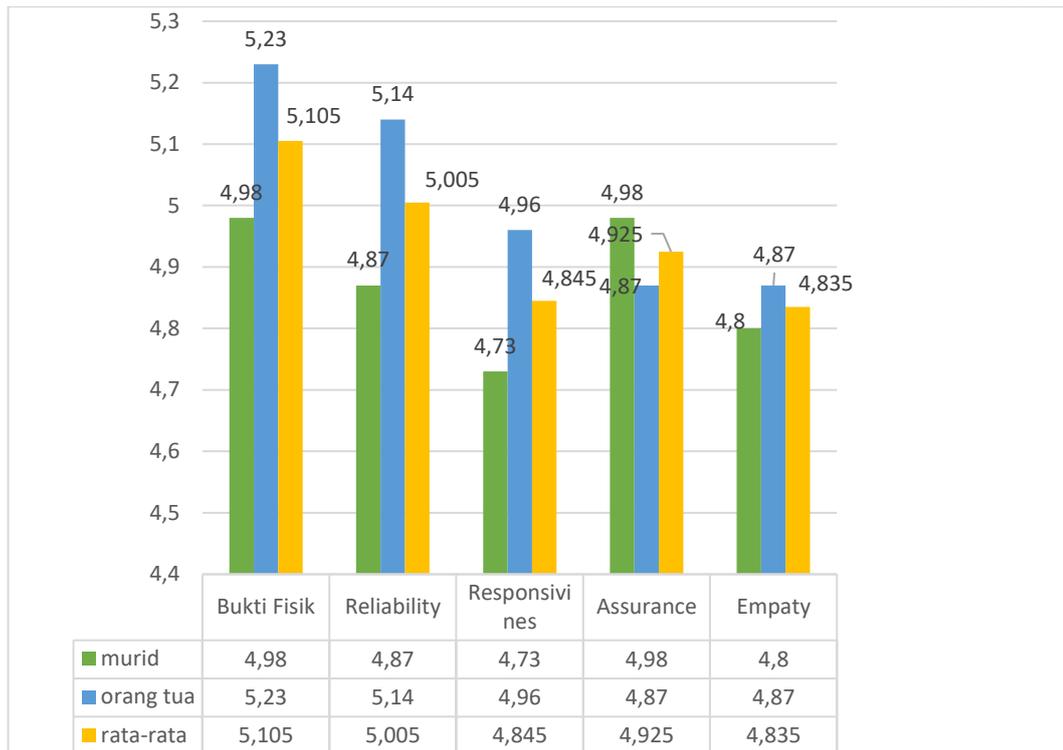
		Dalam menangani masalah pelanggan madrasah dapat diandalkan. Proses Pembelajaran yang kondusif disiplin dan lancar. Guru kreatif dan inovatif dalam menyampaikn materi dengan baik serta mudah difahami . Madrasah mengembangkan potensi yang ada dalam diri peserta didik
3	Responsiveness	Bersikap terbuka dalam membantu pelanggan Menyediakan pelayanan yang cepat Karyawan ramah dan sopan dalam bekerja sama Madrasah bersikap profesional dalam menangani keluhan pelanggan
4	Assurance	Manajemen Pengelolaan Kelas (tempat duduk,alat media pembelajaran) Madrasah memberikan rasa nyaman dan terjamin keamanannya Madrasah bersikap adil pada setiap peserta didik Madrasah menempatkan guru yang sesuai dengan bidangnya
5	Empathy	Madrasah memperhatikan kesulitan peserta didik yang belum mampu memahami materi pelajaran Guru memahami bahwa peserta didik memiliki potensi masing masing yang berbeda Madrasah lebih mementingkan kepentingan bersama Madrasah memahami keinginan pelanggan Waktu yang diberikan dalam pelayanan nyaman

Yang menjadi subyek penelitian adalah Ketua Yayasan, Kepala Madrasah, guru bagian kurikulum, guru,siswa serta walimurid yang berjumlah 60 orang. Analsis data menggunakan SERVQUAL.

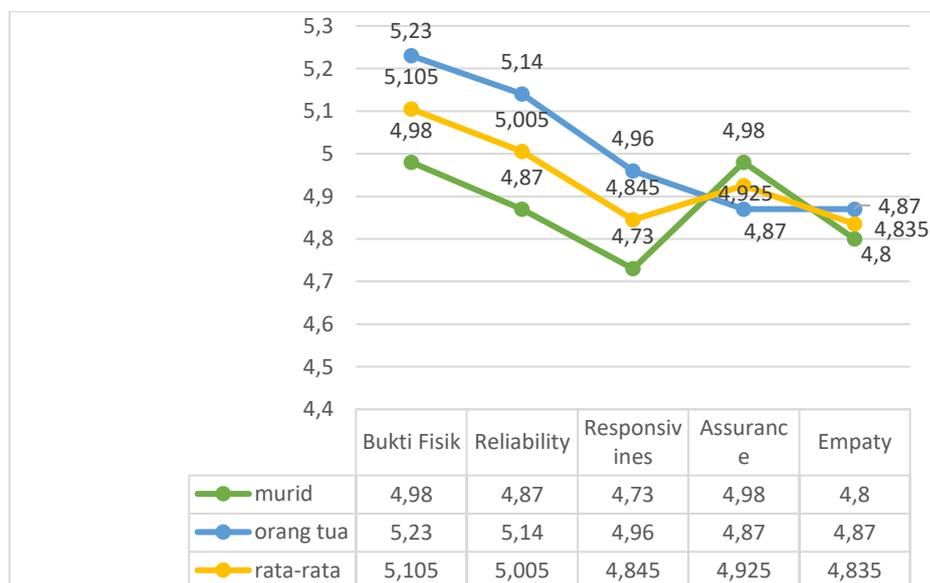
HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian akan menjelaskan bagaimana persepsi pelanggan akan kualitas jasa madrasah binaan dan analisis lima dimensi SERVQUAL. Dari hasil persepsi pelanggan kuisisioner yang sudah dibagikan dengan rentang skor 1-7 diperoleh data peserta didik maupun orang tua siswa semua pada poin diatas 4,7 sehingga bisa disimpulkan bahwa kualitas jasa madrasah binaan Kec.Bringin Kab. Semarang menurut persepsi mereka dalam kategori baik.

Berdasarkan teori apabila persepsi melebihi harapan maka bisa diartikan bahwa pelanggan merasa puas, akan tetapi ketika persepsi lebih rendah dari harapan maka bisa diartikan bahwa pelanggan tidak puas. Adapun persepsi pelanggan terhadap layanan jasa pendidikan madrasah binaan Kec. Bringin Kab. Semarang sebagai berikut :



Gambar 1. Persepsi Pelanggan terhadap layanan madrasah binaan



Gambar 2. Harapan Pelanggan terhadap layanan madrasah binaan

Tabel 2. Nilai Gap Persepsi dan Harapan

Dimensi	kode	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	Gep Servqual
Bukti Fisik	X1	4,93	5,12	-0,19
	X2	5,21	4,98	0,23
	X3	5,23	5	0,23
	X4	5,22	5,35	-0,13

Reliability	X5	4,71	5,12	-0,41
	X6	4,81	4,73	0,08
	X7	5,17	5,12	0,05
	X8	5,15	5,32	-0,17
	X9	4,83	4,9	-0,07
Responsiveness	X10	4,89	4,8	0,09
	X11	4,91	4,8	0,11
	X12	5,13	5,1	0,03
	X13	5,21	4,9	0,31
Assurance	X14	4,78	4,7	0,08
	X15	5,12	5,07	0,05
	X16	4,91	4,75	0,16
	X17	4,76	4,87	-0,11
Empati	X18	4,72	4,7	0,02
	X19	4,89	5,02	-0,13
	X20	5,12	4,9	0,22
	X21	4,73	4,7	0,03
	X22	4,84	4,93	-0,09

Dari data diatas, jika indikator variabel memiliki gap positif, hal itu menunjukkan bahwa penyedia jasa layanan pendidikan madrasah binaan mampu memberikan layanan jasa sesuai dengan harapan pelanggan, akan tetapi apabila variabel indikator memiliki gap negatif berarti harapan pelanggan belum sesuai persepsi, hal ini karena harapan siswa maupun wali murid sangat tinggi terhadap madrasah binaan.

A. Analisis Variabel Dimensi Tangible

Pada dimensi ini masih ditemukan gap negatif antara persepsi dengan harapan pelanggan pada indikator :

1. Gedung ruang kelas laboratorium perpustakaan bagus dan nyaman memiliki gap sebesar -0,19, ini menandakan bahwa pada indikator ini pelanggan madrasah binaan dalam layanan jasa pendidikan merasa belum puas dengan keadaan fasilitas yang ada pada madrasah binaan terkait dengan fasilitas Gedung ruang kelas laboratorium perpustakaan yang perlu ditingkatkan kenyamanannya untuk memberikan jasa pada pelanggan.
2. Sosmed/Website memberikan informasi yang aktual memiliki gap -0,13, dari data lapangan masih ada beberapa madrasah dalam mengelola sosmed/website masih statis dalam memberikan informasi kegiatan madrasah binaan.

B. Analisis Variabel Dimensi Reliability

Pada dimensi ini masih ditemukan gap negatif antara persepsi dengan harapan pelanggan pada indikator :

1. Madrasah menyediakan jasa sesuai dengan janji yang sudah di janjikan memiliki nilai kesenjangan 0,41. Dari gap tersebut dapat diketahui bahwa janji yang diberikan madrasah menurut persepsi pelanggan belum sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, dari gap tersebut pelanggan masih belum merasa puas atas pelayanan dari jasa pendidikan yang telah dijanjikan madrasah binaan.
2. Guru kreatif dan inovatif dalam menyampaikan materi dengan baik serta mudah difahami memiliki kesenjangan 0,17, menunjukkan bahwa sebagian guru belum mampu

menyampaikan materi secara memuaskan bagi pelanggan terutama penggunaan media pembelajaran. Hal ini berkaitan regulasi pemerintah sebagai dampak pencegahan pandemi covid-19 dengan pembelajaran PJJ (daring, luring, blended learning) dengan mengadaptasikan berbagai aplikasi LMS (*Learning Management System*), masa transisi dari era PJJ masa pandemi ke era kenormalan baru berkaitan dengan regulasi sistem pembelajaran tatap muka terbatas (PTMT).

3. Madrasah mengembangkan potensi yang ada dalam diri peserta didik memiliki kesenjangan -0,7. Menurut persepsi pelanggan bahwa madrasah belum secara maksimal mengembangkan potensi peserta didik baik secara akademis maupun non akademis. Banyak masukan dari pelanggan dalam banyaknya kegiatan lomba baik secara daring maupun luring ajang prestasi peserta didik, tetapi capaian target prestasi belum berhasil maksimal.

C. Analisis Variabel Dimensi Responsiveness

Pada dimensi daya tanggap ini ditemukan tidak gap negatif antara persepsi dan harapan pelanggan, dari dimensi ini pelanggan madrasah selama ini merasakan puas atas layanan jasa pada dimensi Responsiveness artinya madrasah binaan telah memberikan kepuasan layanan atas tanggapan dari pihak madrasah : (a) Bersikap terbuka dalam membantu pelanggan; (b) Menyediakan pelayanan yang cepat; (c) Karyawan ramah dan sopan dalam bekerja sama; (d) Madrasah bersikap profesional dalam menangani keluhan pelanggan.

D. Analisis Variabel Dimensi Assurance

Pada dimensi ini masih terdapat 1 gap negatif yaitu Madrasah menempatkan guru yang cocok sesuai dengan bidangnya dimana terjadi perbedaan gap sebesar 0,12 . Persepsi pelanggan merasa belum puas atas layanan jasa yang diberikan madrasah binaan yang disubsidi adanya guru yang kurang cocok sesuai dengan bidangnya terutama dalam bidang olah raga maupun bidang ketrampilan seni budaya.

E. Analisis Variabel Dimensi Empathy

Pada dimensi daya tanggap ini ditemukan gap negatif antara persepsi dan harapan pelanggan

1. Guru memahami bahwa setiap peserta didik memiliki potensi masing-masing, memiliki gap sebesar -0,13.
2. Waktu yang diberikan untuk pelayanan nyaman -0,09. Pelayanan bagi peserta didik belum dirasakan nyaman oleh pelanggan yang disebabkan terbatasnya waktu pelayanan. Hal ini yang menjadi penyokong gap persepsi pelanggan terhadap harapan pelanggan negatif dari layanan jasa pendidikan madrasah binaan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi pelanggan terhadap layanan jasa madrasah binaan Kec. Bringin Kab. Semarang sudah baik dan cukup memuaskan dalam memenuhi harapan minimal pelanggan, tetapi disisi lain juga pelanggan menuntut harapan yang cukup tinggi atas layanan jasa madrasah binaan Kec. Bringin Kab. Semarang sehingga masih ada gap yang bernilai negatif atas layanan yang diberikan. Dengan demikian madrasah.

Dari kelima dimensi SERVQUAL apabila diurutkan dari yang paling memuaskan sampai tidak memuaskan yaitu Dimensi Responsiveness, Assurance, Empathy, Assurance, Tangible, yang terakhir adalah Reliability. Keandalan berada pada posisi yang terakhir dikarenakan adanya pandemi covid-19 yang membuat banyak program kegiatan dalam beberapa kurun waktu tidak bisa terlaksana secara maksimal, juga kemampuan penyesuaian pembelajaran digital masih banyak yang belum maksimal dikuasai oleh guru terutama

penggunaan model aplikasi LMS. Sedangkan Responsiveness (daya tanggap) menempati urutan tertinggi pada madrasah binaan, dimana pelanggan sudah merasa senang dan puas atas tanggapanan dari pihak madrasah binaan untuk menanggapi pelanggan dengan cepat , ramah, penuh tanggung jawab atas berbagai masalah atau persoalan pelanggan dengan pihak madrasah binaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhlaghi,E.,Amini,S.,Akhlaghi,H.(2012). *Evaluating educational service and vocational college using SERVQUAL model*.Procedia-social and Behavioral sciences,46(4),5285-5289
- Hoffman, K.D., J.E.G. Bateson.(2011). *Service Marketing Concepts,Strtegies,& Cases,Fourth Edition*.USA: South-Western
- Parasuraman A., Zeithaml,V.A, & L.L.Berry. (1985). *Conceptual Model of Servis Quality its implication for future research* .Journal of marketing. Vol 49.
- Parasuraman,A, Zeithaml,V.A, & Malhotra,A. (2005). *ES-Qual : A Multiple-item scale for assessing Electronic Service Quality*. Journal of Service reseach,7(30, 213-233
- Sallis,E.(2012). *Total Quality Management in Education*.Yogyakarta:Ircisod
- Sudjana,N,, Ibrahim. (2009). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*,Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sugiono (2018) *Metodologi Penelitian*, Bandung:Alfabeta
- Suhendra,S., Nurdianti,R.R.S. (2018). *Penggunaan Metode Servqual dalam Pengukuran Kualitas Layanan Pendidikan*.Indonesian Journal of Primary Education,2(2),72-75
- Wijayanti.(2020).*Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Manajemen Mutu ISO 9001.2008 di Madrasah Ibtidaiyah se Yogyakarta*, Jurnal Pendidikan Madrasah Vol. 5 No 2
- Zeithaml,V.A, A. Parasuraman,& L.L.Berry. (1990) *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*. New York : The Free Press.