



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu lembaga pendidikan adalah organisasi produksi yang menghasilkan jasa pelayanan pendidikan yang dibeli oleh pelanggan pendidikan dalam hal ini adalah siswa.¹ Suatu lembaga pendidikan harus bisa memenuhi keinginan kebutuhan dari siswa, serta harus mengetahui kebutuhan siswa dan juga orang tua.² Kepuasan siswa sangat tergantung dari mutu lembaga pendidikan tersebut. Semakin baik pelayanan lembaga pendidikan tersebut, maka semakin terpenuhi kebutuhan dan keinginan siswa. Jika tidak bisa memberikan pelayanan yang baik maka lembaga pendidikan tersebut akan kurang diminati oleh pelanggan yaitu siswa dan orang tua, sehingga bisa menyebabkan kemunduran bahkan tutupnya lembaga pendidikan tersebut.³

Pada saat ini, bangsa Indonesia mengalami permasalahan dalam pendidikan, yaitu rendahnya mutu pendidikan. Dalam hal ini kepuasan dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan dan mutu pendidikan. Mutu pendidikan dapat ditingkatkan dengan cara memberikan layanan yang baik, ketersediaan prasarana dan sarana yang memadai, suasana yang nyaman,

¹ M. Hasbi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik di MTs Negeri 1 Model Palembang," *Jurnal Manageria : Manajemen Pendidikan Islam*, Volume 3, No 1 (2019) : 90

² Neliwati, Neliwati, "Pengaruh Pelayanan Administrasi Kesiswaan Terhadap Kepuasan Siswa di Sekolah Menengah Pertama," *Jurnal Basicedu*, Volume 6 nomor 6 (2022) : 9840 - 9849

³ Detry Septiyani Jufri, "Analisis Kepuasan Kualitas Pelayanan MTs Al-Muttaqin Pekanbaru Sebagai Pembentuk Citra Sekolah dan *Customer Loyalty*," Volume 13 No. 1 (2023) : 1 - 11



kompetensi guru, metode atau sistem pembelajaran dan lainnya.⁴ Hal ini agar siswa merasa nyaman dalam pembelajaran.

Banyak orang tua mempertimbangkan kualitas proses pendidikan dalam memilih lembaga pendidikan atau sekolah untuk anaknya. Oleh karenanya, faktor-faktor seperti faktor pelayanan administrasi, faktor prasarana dan sarana, serta faktor kualitas pembelajaran, menjadi sangat penting.⁵ Oleh karenanya banyak lembaga pendidikan berusaha untuk berlomba-lomba dan bersaing dalam memperbaiki dan meningkatkan faktor-faktor yang menjadi daya tarik tersebut. Upaya ini ditujukan agar dapat menarik orang tua untuk menyekolahkan anaknya di lembaga yang mereka kelola. Hal ini karena, orang tua berharap agar anak mereka mendapat kepuasan selama menjalani proses pendidikan.⁶

Pelayanan administrasi sebagai salah satu faktor utama dalam meningkatkan kualitas pendidikan adalah sarana penghubung antara siswa dengan pihak lembaga pendidikan. Tujuan pelayanan administrasi adalah agar tercapainya kepuasan bagi siswa sehingga berdampak dalam meningkatkan kualitas lembaga pendidikan dan tercapainya nilai tambah bagi siswa sesuai yang diharapkan. Faktor lain seperti prasarana dan sarana yang memadai juga dapat meningkatkan kualitas proses pendidikan oleh lembaga pendidikan.

⁴ Nuraini, "Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi dan Sarana Prasarana Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru," *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, Volume 4 Nomor 2 Tahun (2022) : 606 - 615

⁵ Diah Putri Pancasani, "Kepuasan Siswa Ditinjau Dari Sarana Prasarana, Layanan Administrasi dan Kompetensi Guru," *Jurnal International Journal of Economics, Bussiness and Accounting Research (IJEBAR)*, Vol. 1 No. 1 (2022): 1 - 8

⁶ Delis Fitriya Nur Hidayah, "Pengempelementasian Sarana Prasarana di Sekolah sebagai Penunjang Keefektifan dalam Pembelajaran bagi Dunia Pendidikan Modern," Vol. 4 No. 2 (2023) : 792 - 811



Undang-Undang tentang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2002 Pasal 45 ayat 1 menyatakan bahwa fasilitas prasarana dan sarana merupakan tanggung jawab lembaga pendidikan.⁷ Dalam undang-undang tersebut prasarana dan sarana harus mampu mendukung proses belajar mengajar, agar berjalan secara efektif dan efisien. Adanya fasilitas yang memadai dapat memperkuat proses belajar siswa dalam menjelaskan informasi, menyampaikan ilmu dan konsep yang dipelajari.

Prasarana sarana yang memadai juga mampu menjadi penentu terhadap prestasi belajar siswa. Oleh karenanya penggunaan prasarana sarana harus mendukung proses pembelajaran seperti tujuan, metode, penilaian pembelajaran, serta minat siswa dan kemampuan guru.⁸

Untuk meningkatkan kualitas proses pendidikan, faktor metode pembelajaran juga perlu mendapat perhatian. Metode pembelajaran yang baik sangat diperlukan, karena jika siswa merasa senang dan tertarik, maka siswa tidak mudah bosan dan jenuh. Hal ini akan membuat siswa bisa dengan mudah menyerap ilmu dan informasi yang disampaikan oleh guru. Salah satu caranya adalah bahwa guru harus memberikan informasi yang *update* dan siswa dilibatkan secara aktif dalam pembelajaran tersebut.⁹

⁷Titin Dunggio, "Hubungan Antara Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa : Perspektif dan Implikatif," *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis dan Manajemen*, Volume 4, No 3 (2023): 92 - 100

⁸Wahyu Bagja Sulfemi, "Hubungan Sarana Prasarana Sekolah Dengan Motivasi Mengajar Guru di SMA Negeri Pamijahan Kabupaten Bogor," *Jurnal Ilmiah Edutecno*, Vol 22, No. 1 (2020) : 1 - 19

⁹Bagyo, Bagyo, "Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Metode Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa," *Journal Sustainable Business*, Volume 2 Nomor 1 (2023) : 12 - 23



Berdasarkan observasi awal Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto merupakan Madrasah Aliyah yang terletak di pinggiran kota Jombang. Madrasah ini berdekatan dengan salah satu Sekolah Menengah Atas Negeri Jogoroto Jombang. Dalam jumlah siswa, Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto mempunyai jumlah siswa yang tidak kalah dengan sekolah Menengah Atas Negeri yang berada disekitar daerah tersebut. Berdasarkan observasi pendahuluan diperoleh juga data bahwa Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang mempunyai jumlah siswa baru yang meningkat dalam tiga tahun terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun bersaing dengan Sekolah Menengah Atas Negeri, ternyata Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto mampu bersaing dalam menarik jumlah siswa.¹⁰

Observasi awal melalui kegiatan wawancara dengan siswi yang bernama Indri Arianti kelas XI-MIA, menyampaikan bahwa pelayanan administrasi pada umumnya baik, akan tetapi masih ada kekurangan dalam hal pelayanan. Kondisi prasarana dan sarana yang ada juga terlihat memadai, tetapi belum merasa puas. Hal ini dikarenakan pemanfaatan prasarana dan sarana yang ada belum maksimal dan merata, ditambah masih ada sarana lapangan olah raga yang belum terpenuhi. Sementara dalam hal metode pembelajaran kurang bisa memahami materi yang disampaikan oleh guru.¹¹

Aamsyah Dwiramadhani, siswa kelas XI – MIA Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang, menyatakan bahwa pelayanan administrasi kurang

¹⁰ Nur Syariah, Wawancara, Selasa 23 Januari 2024, pukul 10.15 WIB

¹¹ Indri Arianti, Siswi Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang, Wawancara, Selasa 23 Januari 2024, pukul 11.41 WIB



baik, prasarana dan sarana kurang merata penggunaannya. Untuk metode pembelajaran masih kurang.¹²

Lita Anggraeni, siswi kelas XI – MIA Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang menyampaikan bahwa pelayanan administrasi cukup baik, prasarana dan sarana sudah baik. Untuk metode pembelajaran baik dan menarik.¹³

Dari wawancara dengan beberapa siswa, mereka menyatakan bahwa pelayanan administrasi, prasarana dan sarana serta penggunaan metode pembelajaran sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan mereka bahwa:

1. Tenaga administrasi melayani siswa dengan ramah dan cekatan.
2. Prasarana dan sarana yang tersedia cukup lengkap
3. Metode pembelajaran yang digunakan dalam proses belajar cukup dimengerti.

Meskipun kualitas pelayanan administrasi, prasarana dan sarana serta metode pembelajarannya sudah terlihat baik, tetapi ternyata kepuasan siswa masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari hal-hal seperti di bawah ini :

1. Terdapat siswa yang kurang puas dengan pelayanan administrasi madrasah,
2. Penggunaan prasarana dan sarana yang belum maksimal.
3. Metode pembelajaran yang terkadang masih belum sepenuhnya diterima siswa dengan mudah.

¹²Aamsyah Dwiramadhani, Siswa Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang, Wawancara, Selasa 23 Januari 2024, pukul 11.49 WIB.

¹³ Lita Anggraeni, Siswa Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang, Wawancara, Selasa 23 Januari 2024, pukul 11.57 WIB.



Hal-hal ini yang dapat menimbulkan ketidakpuasan siswa sehingga mempunyai anggapan negatif, yaitu anggapan yang tidak sesuai antara harapan siswa dengan kenyataan yang dialami siswa terhadap pelayanan administrasi, prasarana sarana dan metode pembelajaran. Keadaan-keadaan tersebut harus diperbaiki agar kepuasan siswa dapat meningkat. Naiknya kualitas proses pendidikan, yang berupa pelayanan administrasi, sarana prasarana dan metode pembelajaran yang diberikan, maka siswa akan merasa puas dengan sekolah atau madrasah mereka.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Prasarana Sarana dan Metode Pembelajaran Kimia Terhadap Tingkat Kepuasan Siswa di Kelas XI Madrasah Aliyah Hasyim Asy’ari Jogoroto Jombang.”

B. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan administrasi, kualitas prasarana dan sarana serta metode pembelajaran kimia terhadap kepuasan siswa kelas XI di Madrasah Aliyah Hasyim Asy’ari Jogoroto Jombang. Adapun subfokus penelitiannya adalah :

1. Variabel yang digunakan adalah, kualitas pelayanan administrasi dengan indikator *reliability* (keandalan), *responsive* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (kepedulian). Kualitas prasarana dan sarana dengan indikator sesuai kebutuhan, mudah digunakan, dapat digunakan seluruh warga madrasah dan aman. Metode pembelajaran dengan



indikator penguasaan materi, pengelolaan kelas, komunikasi guru dengan siswa, serta evaluasi. Kemudian kepuasan siswa dengan indikator kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan, kenyamanan dan kemudahan.

2. Penelitian ini dilakukan di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jombang.
3. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret – Juni 2024.
4. Subjek yang diteliti adalah siswa kelas XI.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah, penelitian ini bertujuan untuk menjawab empat buah pokok pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi mempengaruhi kepuasan siswa di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jombang?
2. Bagaimana prasarana sarana mempengaruhi kepuasan siswa di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jombang?
3. Bagaimana metode pembelajaran Kimia mempengaruhi kepuasan siswa di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jombang?
4. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi, prasarana sarana, serta metode pembelajaran kimia secara simultan mempengaruhi kepuasan siswa di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jombang?



D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang.
2. Mengetahui pengaruh prasarana sarana terhadap kepuasan siswa di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang.
3. Mengetahui pengaruh metode pembelajaran Kimia terhadap kepuasan siswa di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang.
4. Mengetahui kualitas pelayanan administrasi, prasarana sarana serta metode pembelajaran Kimia secara simultan mempengaruhi kepuasan siswa di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang.

Manfaat Penelitian

1. Teoritis
 - a. Bagi Madrasah; memberi informasi bagaimana kualitas pelayanan administrasi, prasarana sarana serta metode pembelajaran dapat mempengaruhi tingkat kepuasan siswa di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang.
 - b. Bagi peneliti; untuk persyaratan dalam menyelesaikan program Magister Strata Dua (S-2) untuk mendapatkan gelas Magister Pendidikan (M.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam.
 - c. Bagi peneliti lain; sebagai acuan dan masukan untuk penelitian selanjutnya terkait pengaruh kualitas pelayanan administrasi, prasarana



dan sarana serta metode pembelajaran kimia terhadap tingkat kepuasan siswa di Madrasah.

2. Praktis

- a. Bagi Madrasah; diharapkan mampu memberikan kontribusi positif bagi kepala madrasah, guru dan pihak madrasah terkait pengaruh kualitas pelayanan administrasi, prasarana dan sarana dan metode pembelajaran kimia terhadap tingkat kepuasan siswa di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang.
- b. Bagi peneliti; dapat menambah wawasan keilmuan peneliti terkait pengaruh kualitas pelayanan administrasi, prasarana dan sarana serta metode pembelajaran kimia terhadap tingkat kepuasan siswa di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang.

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara dari rumusan masalah yang telah dikemukakan, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.¹⁴ Hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan menjadi hipotesis alternatif (H_a) dan hipotesis nol (H_o) sebagai berikut :

H_{a1} : Ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa kelas XI di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang.

¹⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi dan Metode R & D*, (Bandung : Penerbit Alfa Beta, 2003), 70



- Ho₁ : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan siswa kelas XI di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang.
- Ha₂ : Ada pengaruh prasarana sarana terhadap kepuasan siswa kelas XI di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang.
- Ho₂ : Tidak ada pengaruh prasarana sarana terhadap kepuasan siswa kelas XI di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang.
- Ha₃ : Ada pengaruh metode pembelajaran Kimia terhadap kepuasan siswa kelas XI di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang.
- Ho₃ : Tidak ada pengaruh metode pembelajaran Kimia terhadap kepuasan siswa kelas XI di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang.
- Ha₄ : Ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi, prasarana sarana serta metode pembelajaran Kimia secara simultan terhadap kepuasan siswa kelas XI di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang.
- Ho₄ : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan administrasi, prasarana sarana serta metode pembelajaran Kimia secara simultan terhadap kepuasan siswa kelas XI di Madrasah Aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang.



F. Penelitian Terdahulu

Tabel 1 menunjukkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu :

Tabel 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	JUDUL	JURNAL	HASIL PENELITIAN	RESEARCH GAP
1	Ririn Nahriyah (2023 : 77 – 94)	Pengaruh Layanan Guru Dalam Pembelajaran Terhadap Kepuasan Siswa Di SMP Terpadu Al-Istiqomah Kota Tasikmalaya	<i>Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial</i> , Volume 1 No. 4 (2023)	Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dapat memberikan Kepuasan terhadap siswa, dikategorikan sangat baik dengan indicator senang, berfikir positif dan tidak complain	Variabel yang digunakan hanya pelayanan belum ada variabel lain yaitu sarana prasarana dan metode pembelajaran
2	Muhammad Rizaldi Aznan (2023 : 76 -88)	Pengaruh Manajemen Sarana dan Prasarana Terhadap Kualitas Layanan Pembelajaran di SMAN 1 Kampar.	<i>Jurnal Cerdas Mahasiswa, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN IB Padang</i> , Volume 1 No 3 (2023)	Dalam penelitian ini menunjukkan hasil adanya hubungan yang signifikan antara manajemen sarana dan prasarana dengan kualitas layanan pembelajaran	Variabel yang digunakan pada manajemen sarana prasarana dan pelayanan pembelajaran belum ada variabel lain yaitu pada variabel metode pembelajaran
3	Enjang Sudarman, (2023 : 13 - 22)	Pengaruh Kualitas Layanan Pembelajaran dan Kinerja Guru Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMKN 1 Karawang	<i>Jurnal Manajemen dan Bisnis</i> , Volume 6 No. 1 (2023)	Pengaruh Kualitas layanan pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik	Variabel yang digunakan hanya pelayanan belum ada variabel lain yaitu sarana prasarana dan



					metode pembelajaran
4	Detry Septiyani Jufri (2023 : 1 -11)	Analisis Kepuasan Kualitas Pelayanan MTs Al-Muttaqin Pekanbaru Sebagai Pembentuk Citra Sekolah dan <i>Customer Loyalty</i>	<i>Jurnal Inspirasi Pendidikan</i> , Volume 13 Nomor 1 (2023)	Dari penelitian diperoleh bahwa terdapat perbedaan antara harapan dan kenyataan untuk seluruh dimensi pada kualitas pelayanan administrasi belum tercapai.	Pengaruh kepuasan terhadap pelayanan administrasi belum tercapai dan variabel yang digunakan hanya variabel pelayanan belum menggunakan variabel lain yaitu variabel sarana prasarana dan metode pembelajaran
5	Elly Satriana Sitorus (2023 : 52 – 60)	Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Pembelajaran di Kelas XI SMA Negeri 1 Silangkitang	<i>Jurnal Pembelajaran dan Matematika Sigma (JPMS)</i> , Volume 9 Nomor 1 (2023)	Dari hasil penelitian berdasarkan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan siswa-siswi berada dikategori cukup puas	Variabel yang digunakan yaitu hanya variabel metode pembelajaran terhadap kepuasan siswa, belum menggunakan variabel yang lain yaitu sarana prasarana dan pelayanan administrasi
6	Chien-Hung Wu (2023 : 1 -14)	<i>Importance–Performance Analysis (IPA) in Analyzing the Satisfaction of Administrative Support in Teaching Practice</i>	Journal Sustainability , 2023, 15(3), 1943; https://doi.org/10.3390/su15031943	Dari hasil penelitian bahwa pelayanan administrasi menjadi factor utama yang berkontribusi mempengaruhi kepuasan	Variabel yang digunakan adalah hanya variabel pelayanan administrasi belum menggunakan variabel lain



		<i>Research Programs</i>			yaitu sarana prasarana dan metode pembelajaran
7	Khajeerat Phumphruk (2023 : 25 – 30)	<i>International Academic Multidisciplines Research Conference in Munich</i>	<i>International Academic Multidiscipline s Research Conference in Munich. Vol 5 No 11 (2023)</i>	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi siswa.	Variabel yang digunakan adalah hanya variabel pelayanan administrasi belum menggunakan variabel lain yaitu sarana prasarana dan metode pembelajaran
8	Nuraini (2022 : 606 – 615)	Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Pelayanan Tenaga Administrasi dan Sarana Prasarana Madrasah Terhadap Kepuasan Siswa di MTs Se-Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru	<i>Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial</i> , Volume 4 Nomor 2 Tahun (2022)	Dari penelitian ini diperoleh bahwa secara sebagian pelayanan tenaga administrasi, sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa.	Variabel yang digunakan adalah pelayanan dan sarana prasarana, belum menggunakan variabel lain misalnya metode pembelajaran
9	Servillana M. Del Mundo (2022 : 355 – 358)	<i>Service Quality And Satisfaction of Graduate Students Of J. H. Cerilles State College</i>	<i>Journal Science International. Sci.Int.(Lahore)</i> ,34(4),355-358,2022 ISSN 1013-5316;CODEN: SINTE 8	Dalam penelitian dihasilkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sangat tinggi terhadap kepuasan siswa.	Variabel yang digunakan adalah pelayanan belum menggunakan variabel lain misalnya sarana prasarana, metode pembelajaran
10	Etty Widawa (2021 : 60 – 65)	<i>Analysis Of Student Satisfaction With Academic And Administrative</i>	IJEED : <i>(International Journal of Entrepreneurs hip and</i>	Dari penelitian diperoleh bahwa pelayanan administrasi berpengaruh positif	Variabel yang digunakan adalah pelayanan saja belum



		<i>Services (Case Study At IKIP Widyadarma Surabaya)</i>	<i>Business Development) Volume 04 Number 01 January 2021</i>	dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa	menggunakan variabel lain misalnya sarana prasarana, metode pembelajaran
--	--	--	---	--	--

Sumber : Dari berbagai penelitian empiris

Berdasarkan penjelasan Tabel 1 di atas dapat terlihat bahwa penelitian ini bersifat orisinil dan berbeda dengan penelitian yang terdahulu. Perbedaannya terletak pada variabelnya, pada penelitian ini menggunakan variabel pelayanan administrasi, prasarana dan sarana serta metode pembelajaran secara bersamaan. Sedangkan pada penelitian yang terdahulu menggunakan hanya satu variabel atau dua variabel independent saja belum menggunakan ketiga variabel independent secara bersamaan.

G. Sistematika Pembahasan

Secara keseluruhan, penulisan dalam penelitian tesis ini ada lima bab dengan rincian sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, hipotesis, penelitian terdahulu dan sistematika pembahasan.

Bab II : Landasan teori yang terdiri dari konsep teoritis yaitu, konsep dan teori pelayanan, prasarana sarana madrasah, metode pembelajaran, konsep teori kepuasan siswa, konsep teori persepsi siswa, dan kerangka konsep penelitian.



- Bab III : Metode penelitian yang terdiri dari desain penelitian, metode penentuan sampel, metode pengumpulan data, desain pengukuran, teknik analisa data yang terdiri pengujian data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis penelitian.
- Bab IV : Hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari gambaran umum objek peneltian, yang meliputi sejaran madrasah aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang, Data Madrasah, Data Siswa, data guru dan tenaga kependidikan, visi dan misi madrasah aliyah Hasyim Asy'ari Jogoroto Jombang, hasil penelitian meliputi penyajian data, deskriptif analisis, pengujian data, analisis regresi, uji asumsi klasik dan uji hipotesis penelitian, kemudian pembahasan.
- Bab V : Penutup yang terdiri kesimpulan dan saran.