

**ANALISA KEPUASAN WALI SANTRI PADA KUALITAS LAYANAN DI ASRAMA
AL-HUNNAIN PONDOK PESANTREN DARUL'ULUM JOMBANG**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Binti Mas'Adah

NIM:3121046

**PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS BISNIS, BAHASA DAN PENDIDIKAN UNIVERSITAS
PESANTREN TINGGI DARUL'ULUM**

JOMBANG

2025





**ANALISA KEPUASAN WALI SANTRI PADA KUALITAS LAYANAN DI
ASRAMA AL-HUNNAIN PONDOK PESANTREN DARUL'ULUM
JOMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1) Dan Mencapai Gelar
Sarjana Administrasi Bisnis



Disusun Oleh:

Binti Mas'Adah

NIM:3121046

PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI BISNIS

**FAKULTAS BISNIS, BAHASA DAN PENDIDIKAN UNIVERSITAS
PESANTREN TINGGI DARUL'ULUM**

JOMBANG

2025



HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISA KEPUASAN WALI SANTRI PADA KUALITAS LAYANAN DI
ASRAMA AL-HUNNAIN PONDOK PESANTREN DARUL'ULUM
JOMBANG**

Oleh :

Binti Mas'Adah

NIM:3121046

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing.

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Moh. Imsin, S.E., M.P.

Tanggal :

M. Ali Nawawi, S.E., M.M.

Tangaal :

Mengetahui,

Ketua Program Studi :

Ririn Susilawati, S.H.I., M.E.I



HALAMAN PENGESAHAN

ANALISA KEPUASAN WALI SANTRI PADA KUALITAS LAYANAN DI ASRAMA AL-HUNNAIN PONDOK PESANTREN DARUL'ULUM JOMBANG

Oleh :

Binti Mas'Adah

NIM:3121046

Telah diuji dan dipertahankan dalam sidang skripsi pada tanggal 22
Bulan Juli Tahun 2025 dan dinyatakan LULUS.

Majelis penguji :

Ketua Penguji,

Ririn Susilawati, S.H.I., M.E.I

Penguji I,

Penguji II,

Dr. Wiwik Maryati., S.sos., M.S.M
Tanggal :

Bambang Setyobudi, S.E., M.M
Tanggal :

Mengetahui,

Dekan Fakultas Bisnis, Bahasa Dan Pendidikan

Dr. Wiwik Maryati, S.Sos., M.S.M



PERNYATAAN

Nama: Binti Mas'Adah

NIM: 3121046

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul Analisa Kepuasan Wali santri Pada Kualitas Layanan Di Asrama Al-Hunnain Pondok Pesantren Darul'Ulum Jombang adalah benar karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya di dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Jombang, 10 Juli 2025

Yang membuat pernyataan

Binti Mas'Adah



HALAMAN MOTTO

"Sesungguhnya Kami telah menawarkan amanat kepada langit, bumi, dan gunung-gunung, tetapi semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, lalu dipikullah amanat itu oleh manusia. Sungguh, manusia itu sangat zalim dan sangat bodoh."

(QS. Al-Ahzab: 72)



PRAKATA

Alhamdulillah Rabbil Alamin, puji dan syukur kehadiran Allah SWT, zat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan, atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisa Kepuasan Wali Santri Pada Kualitas Layanan Di Asrama Al-Hunnain Pondok Pesantren Darul’Ulum Jombang”. Sholawat serta salam yang selalu tercurah limpahkan kepada Rosulullah Muhammad SAW yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan tauladan terbaik untuk umat manusia.

Penulisan skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik dan lancar tanpa adanya bantuan dan Kerjasama dari pihak terkait. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, memberi dukungan dan bimbingan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwasannya dalam menyelesaikan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih banyak kesalahan dan kekurangan yang perlu diperbaiki. Maka dari itu, penulis menerima kritikan dan saran sebagai masukan yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini.

Jombang,

Binti Mas’Adah



HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya yang tak terhingga. Tanpa petunjuk dan kekuatan dari-Nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Dr. dr. H. M. Zulfikar As'ad MMR. Selaku Rektor Universitas Pesantren Tinggi Darul'Ulum Jombang.
2. Ibu Dr. Wiwik Maryati, S. Sos. MSM. Selaku Dekan Fakultas Bisnis, Bahasa, dan Pendidikan, Universitas Pesantren Tinggi Darul'Ulum Jombang.
3. Ibu Ririn Susilawati, S.H. I., M. E. I. Selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis.
4. Kedua orang tua saya tercinta yang di surga Bapak Komari dan Ibu Siti Romlah yang selalu melangitkan do'a-do'a baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Terimakasih untuk kakak dan keluarga yang telah mendukung penuh dan menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak M. Imsin., S.E., M.P Selaku dosen pembimbing satu, tidak dapat membalas atas apa yang telah dikorbankan hanya untuk membimbing saya demi berjalannya skripsi ini, semoga Allah membalas segala kebaikan.



7. Ibu Ririn Susilawati, S.H.I., M.E.I selaku dosen pembimbing dua. tidak dapat membalas atas apa yang telah dikorbankan hanya untuk membimbing saya demi berjalannya skripsi ini, semoga Allah membalas segala kebaikan.
8. Terimakasih untuk segenap dosen program studi administrasi bisnis telah ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
9. Terimakasih kepada Ibu Nyai Fairuzah Rohmi S.Ag,.M.pd yang telah memberikan do'a dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat dan teman-teman saya yang telah menemani dalam suka maupun duka.Terima kasih atas segala waktu usaha dan dukungannya yang telah diberikan.
11. Terimakasih kepada diri saya sendiri yang telah bertahan sejauh ini dalam menulis skripsi dan kerja samanya dari awal sampai di titik ini.
Akhir kata semoga skripsi ini dapat menjadi wawasan dan manfaat untuk orang lain.



ABSTRAK

Analisa Kepuasan Wali Santri Pada Kualitas Layanan Di Asrama Al-Hunnain Pondok Pesantren Darul'Ulum Jombang: Binti Mas'Adah : 3121046: 2025: 75 halaman: Program Studi Administrasi Bisnis: Fakultas Bisnis, Bahasa dan Pendidikan: Universitas Pesantren Darul'Ulum Jombang.

Penelitian ini berfokus pada belum terukurnya secara sistematis persepsi dan tingkat kepuasan wali santri terhadap layanan asrama, khususnya terkait kenyamanan fasilitas, interaksi dengan pengurus, serta efektivitas komunikasi dan pembinaan karakter santri.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan wali santri terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Asrama Al-Hunnain Pondok Pesantren Darul 'Ulum Jombang. Dalam konteks pesantren modern, peran wali santri sebagai mitra dalam pendidikan sangat penting, sehingga persepsi dan kepuasan mereka terhadap pelayanan menjadi indikator keberhasilan pengelolaan asrama. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari wali santri, santri aktif, alumni, pengurus, dan pengasuh asrama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar wali santri merasa puas terhadap layanan yang diberikan, khususnya dalam hal kenyamanan fasilitas fisik, sikap pengurus yang ramah, serta program pembinaan karakter yang konsisten. Namun, terdapat beberapa catatan pada aspek pencahayaan kamar mandi dan komunikasi formal yang masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, penelitian ini merekomendasikan peningkatan layanan secara berkelanjutan dan penguatan sistem informasi bagi wali santri.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas Layanan, Wali Santri, Asrama, Pondok Pesantren.



ABSTRACT

Analysis of Santri Guardians' Satisfaction with Service Quality at Al-Hunnain Dormitory, Darul'Ulum Jombang Islamic Boarding School: Binti Mas'Adah: 3121046: 2025: 75 pages: Business Administration Study Program: Faculty of Business, Language and Education: Darul'Ulum Pesantren University Jombang.

This research focuses on the lack of systematic measurement of the perceptions and level of satisfaction of santri guardians of dormitory services, especially related to the comfort of facilities, interaction with administrators, as well as the effectiveness of communication and character building of santri.

This study aims to analyze the level of satisfaction of santri guardians with the quality of services provided by the Al-Hunnain Dormitory of Darul 'Ulum Jombang Islamic Boarding School. In the context of modern pesantren, the role of santri guardians as partners in education is very important, so their perception and satisfaction with services is an indicator of the success of dormitory management. This research uses a qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Informants consisted of santri guardians, active students, alumni, administrators, and dormitory caregivers.

The results showed that most of the santri guardians were satisfied with the services provided, especially in terms of the comfort of physical facilities, the attitude of friendly administrators, and consistent character building programs. However, there are some notes on aspects of bathroom lighting and formal communication that still need to be improved. Thus, the researcher

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Santri Guardians, Dormitory, Boarding School.



DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
PRAKATA.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Masalah.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	15
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	16
2.2.3 Model Perilaku	17
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	19



2.2.5	Faktor-Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan	
	Konsumen	20
2.2.6	Kualitas Layanan.....	21
2.2.7	Pondok Pesantren	23
2.3	Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Jenis Penelitian.....	29
3.2	Lokasi Penelitian.....	30
3.3	Fokus Penelitian.....	30
3.4	Pemilihan Informan	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6	Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Gambaran Umum.....	36
4.1.1	Lokasi Asrama Al-Hunnain	38
4.1.2	Visi Dan Misi	39
4.1.3	Struktur Organisasi	40
4.2	Data Fokus Penelitian	43
4.3	Analisis Data.....	48
4.3.1	Analisis Hasil Penelitian	48
4.3.2	Interpretasi.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		65
5.1	KESIMPULAN.....	65
4.2	SARAN.....	66
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN.....		69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkah Laku Konsumen.....	16
Gambar 2 Model Perilaku Konsumen.....	17
Gambar 3 Model Perilaku Pembeli.....	18
Gambar 4 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	19
Gambar 5 Screeshot Goole Maps Lokasi Asrama.....	39
Gambar 6 Struktur Asrama.....	40
Gambar 7 Fasilitas Asrama.....	44



DAFTAR TABEL

Table 4.1 Jadwal Kegiatan Asrama.....	45
Table 4.2 Informan Asrama.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Pengesahan
2. Lampiran Persetujuan
3. Lampiran Wawancara