

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R., & Am, A. N. (2022). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Kampar Bakery Bangkinang). *Jurnal Manajemen*, 18(2), 194–224. <https://doi.org/10.25170/jm.v2i18.1832>
- Aziz í, N., Muslim, K., Nurahmayanti, A., Hidayat Manajemen Pendidikan Islam, Y., Al Farabi Pangandaran, S., Aziz STITNU Al Farabi Pangandaran, N., Raya Parigi -Cigugur NoKM, J., Parigi, K., Pangandaran, K., & Barat, J. (2022). *Manajemen Sarana Dan Prasarana Pondok Pesantren Dalam Perspektif Islam*. 13(20), 2715–2723. <https://doi.org/10.26418/jppk.v13i7.83297>
- DR. NELIWATI, M. P. (2019). *PONDOK PESANTREN MODERN SISTEM PENDIDIKAN, MANAJEMEN, DAN KEPEMIMPINAN DILENGKAPI KONSEP DAN STUDI KASUS* (1 ed.). RAJAWALI PERS.
- Dr. Teddy Chandra, SE., MM Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB Layla Hafni, S, SE, M. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Hanif, N. F. (2020). Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan di Pondok Pesantren Al-Husna Samarinda Seberang. *Salimiya, Vol. 1*(3), Hlm. 2721-7078.
- Indrasari, D. M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*.
- Kotler, p dan Keller, k, L. (2009). *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall.
- Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–15.
- Masution R.A.P. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pengasuhan Santri Pada Pondok Pesantren Darul Qu'ran Deli Serdang*. 11–145.
- Nugraheni, Y. T., & Firmansyah, A. (2021). Model Pengembangan Pendidikan Karakter di Pesantren Khalaf (Studi Kasus di Pondok Pesantren Modern Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta). *Quality*, 9(1), 39. <https://doi.org/10.21043/quality.v9i1.9887>
- Rezky, D. K., & Ratri, W. (2016). Studi komparasi Fasilitas Dan Standar Asrama Di Indonesia. *Jurnal Idealog*, 1(2), 193–205.
- Rohmatilah, F. N. (2019). *Tradisi Nyantri Lansia di Pondok Pesantren darul Ulum Jombang*. 4(1), 75–84.
- Shobri, M., Durriyah, D., & Hesham, B. (2023). Kepuasan Wali Santri Terhadap Pelayanan Pendidikan. *Jurnal Inovatif Manajemen Pendidikan Islam*, 2(1),



22–34. <https://doi.org/10.38073/jimpi.v2i1.709>

Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.

Sumbaryadi, A., Iriadi, N., & Yuliasari, F. I. (2021). Analisa Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Customer Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Di Jne Pondok Kelapa. *Jurnal Infortech*, 3(1), 59–64. <https://doi.org/10.31294/infortech.v3i1.10481>

Zahara, A., & Fairus, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt.Telkom, Tbk.Kandat El Langsa. *Jurnal Gamma-Pi*, 3(1), 15–21. <https://doi.org/10.33059/jgp.v3i1.3688>

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.



## LAMPIRAN

### Lampiran wawancara

Wawancara dengan Pengasuh Asrama (Triangulasi)

Nama: Ibu Nyai Fairuzah Rohmi, S.Ag., M.Pd

Usia: 51 tahun

Jabatan: Pengasuh Asrama Al-Hunnain

Pertanyaan 1: Bagaimana upaya pihak asrama dalam menjaga mutu pelayanan?

Jawaban: Kami selalu melakukan evaluasi rutin dengan pengurus. Pembinaan karakter dan spiritual santri menjadi fokus utama kami, disertai pengawasan harian oleh ustadz dan ustadzah yang berpengalaman.

Pertanyaan 2: Bagaimana peran wali santri dalam mendukung keberhasilan asrama?

Jawaban: Sangat penting. Kami terbuka terhadap saran dan masukan dari wali santri. Hubungan yang baik antara pengurus dan wali santri akan menciptakan suasana pendidikan yang harmonis.

Pertanyaan 3: Apa pengembangan ke depan yang direncanakan pihak asrama?

Jawaban: Kami sedang merancang sistem komunikasi digital seperti grup informasi wali santri dan juga memperbaiki beberapa fasilitas fisik. Tujuannya agar pelayanan kami makin baik dan sesuai harapan masyarakat. Wawancara dengan Ketua Asrama Al-Hunnain

Wawancara dengan ketua asrama

Nama: Aniatul Muafifin

Usia: 19 tahun

Jabatan: Ketua Asrama Al-Hunnain

Pertanyaan 1: Bagaimana kondisi fisik dan fasilitas asrama menurut Anda?



Jawaban: Secara umum, kondisi fisik asrama cukup baik. Kami memiliki kamar yang layak, ruang belajar, kamar mandi, dan musholla. Namun memang masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti pencahayaan di beberapa sudut dan perbaikan saluran air di kamar mandi.

Pertanyaan 2: Apa strategi yang dilakukan pengurus untuk menjaga kenyamanan santri?

Jawaban: Kami membuat jadwal piket rutin, pembinaan malam, dan forum sharing mingguan. Selain itu, kami berusaha dekat dengan santri agar mereka merasa nyaman untuk menyampaikan keluhan atau saran.

Pertanyaan 3: Bagaimana komunikasi antara pengurus dengan wali santri?

Jawaban: Selama ini komunikasi dilakukan secara langsung saat kunjungan atau melalui nomor kontak pengurus. Kami menyadari perlu adanya sistem informasi yang lebih terstruktur, dan kami sedang merancang grup khusus wali santri.

Wawancara dengan Wali Santri (1)

Nama: Siti Romlah

Usia: 40 tahun

Jabatan: Wali dari salah satu santri putri di Asrama Al-Hunnain

Pertanyaan 1: Bagaimana penilaian Ibu terhadap kondisi fisik asrama tempat anak Ibu tinggal?

Jawaban: Alhamdulillah, bangunannya bagus dan anak saya juga nyaman di kamar. Lingkungannya bersih, teratur, dan rapi.

Pertanyaan 2: Apakah pelayanan pengurus sudah sesuai harapan Ibu?

Jawaban: Sudah cukup baik. Saya merasa pengurus tanggap dan sopan saat kami berkomunikasi. Tapi saya berharap ada informasi berkala soal kegiatan dan perkembangan anak.

Pertanyaan 3: Apa harapan Ibu untuk layanan asrama ke depan?



Jawaban: Saya berharap fasilitas kamar mandi bisa lebih ditingkatkan. Selain itu, informasi mengenai kegiatan dan laporan perkembangan anak bisa diberikan secara rutin, misalnya sebulan sekali.

Wawancara dengan Wali Santri (2)

Nama: Komari

Usia: 50 tahun

Jabatan: Wali Santri Putra

Pertanyaan 1: Apakah fasilitas di asrama menurut Bapak sudah memadai?

Jawaban: Ya, cukup memadai. Ada kamar tidur, ruang belajar, tempat makan, dan masjid yang memadai untuk ibadah.

Pertanyaan 2: Bagaimana Bapak menilai pengurus asrama dalam menangani santri?

Jawaban: Bagus. Saya sering mendengar dari anak saya bahwa pengurusnya tegas tapi baik. Mereka juga cepat merespon jika ada keluhan.

Pertanyaan 3: Apakah Bapak akan merekomendasikan asrama ini kepada orang lain?

Jawaban: InsyaAllah, iya. Saya merasa puas dan aman menitipkan anak saya di sini. Lingkungannya Islami dan mendidik.

Wawancara dengan Wali Santri (3)

Nama: Fatimatuzzahro

Usia: 35 tahun

Jabatan: Wali Santri Putri

Pertanyaan 1: Bagaimana Ibu menilai kondisi fisik dan fasilitas asrama Al-Hunnain?

Jawaban: Menurut saya, kondisi fisiknya sudah cukup memadai. Anak saya merasa nyaman tinggal di sana. Kamar bersih, tempat ibadah juga terjaga. Hanya saja saya



berharap pencahayaan di kamar mandi bisa ditingkatkan karena anak saya pernah mengeluh agak gelap di sana.

Pertanyaan 2: Bagaimana Ibu melihat pelayanan dari pengurus asrama selama ini?

Jawaban: Pengurus asrama cukup ramah dan mudah diajak komunikasi. Jika saya menanyakan sesuatu, biasanya dijawab dengan sopan. Tapi saya berharap ada komunikasi rutin, misalnya laporan bulanan atau grup wali santri, supaya kami tahu perkembangan anak-anak kami.

Pertanyaan 3: Apakah Ibu merasa puas dan akan merekomendasikan asrama ini kepada orang lain?

Jawaban: Iya, saya cukup puas. Asramanya nyaman dan Islami. InsyaAllah saya akan rekomendasikan ke teman-teman saya yang sedang mencari pesantren untuk anaknya.

Wawancara dengan alumni santri putri (4)

Nama: Nurul Laila

Usia: 21 tahun

Jabatan: Alumni santri putri

Pertanyaan 1: Bagaimana pengalaman Ibu saat tinggal di asrama?

Jawaban: Sangat baik. Kegiatan keagamaan dan pembinaan berjalan intensif.

Pertanyaan 2: Apa yang paling berkesan selama mondok?

Jawaban: Suasana kekeluargaan dan perhatian pengurus.

Pertanyaan 3: Apa saran Ibu untuk pembinaan selanjutnya?

Jawaban: Jadwal santri dibuat lebih seimbang agar ada waktu istirahat yang cukup

Wawancara dengan santri putra aktif (5)



Nama: Fahriza Rizki Akbar

Usia: 18 tahun

Jabatan: santri putra aktif

Pertanyaan 1: Bagaimana suasana di asrama menurutmu?

Jawaban: Nyaman dan tertib. Semua saling menghargai.

Pertanyaan 2: Apa peran pengurus bagi kalian?

Jawaban: Mereka membina dan memberi teladan. Tegas tapi adil.

Pertanyaan 3: Apa harapanmu terhadap asrama?

Jawaban: Semoga fasilitas lebih lengkap dan komunikasi dengan wali ditingkatkan.

Wawancara dengan wali santri putra (6)

Nama: Ahmad Fauzi

Usia: 45 tahun

Jabatan: wali santri putra

Pertanyaan 1: Bagaimana peran guru dalam pembinaan santri menurut Bapak?

Jawaban: Sangat penting. Mereka jadi panutan bagi anak-anak kami.

Pertanyaan 2: Apa yang paling Bapak apresiasi?

Jawaban: Pengawasan ketat tapi tetap humanis.

Pertanyaan 3: Apa saran Bapak ke depan?

Jawaban: Pembinaan karakter dipertahankan dan ditingkatkan terus.

Wawancara dengan santri putri aktif (7)

Nama: Luluk Maulida



Usia: 19 tahun

Jabatan: santri putri aktif

Pertanyaan 1: Bagaimana kegiatan keagamaan di asrama?

Jawaban: Rutin dan bermanfaat. Saya senang ikut halaqah dan tahfidz.

Pertanyaan 2: Apa perhatian yang diberikan pengurus?

Jawaban: Mereka peka dan peduli. Sering memberi motivasi.

Pertanyaan 3: Apa usulanmu untuk asrama?

Jawaban: Semoga makin lengkap fasilitas dan tetap Islami.

Wawancara dengan alumni santri putri (8)

Nama: Nurlaila Hanifah

Usia: 22 tahun

Jabatan: alumni santri putri

Pertanyaan 1: Apa nilai utama yang kamu dapat dari asrama?

Jawaban: Kedisiplinan dan nilai agama. Itu saya bawa sampai sekarang.

Pertanyaan 2: Bagaimana pengaruh asrama dalam kehidupan setelah lulus?

Jawaban: Sangat terasa. Saya lebih tangguh dan bertanggung jawab.

Pertanyaan 3: Apa pesan untuk pengurus asrama?

Jawaban: Teruskan semangat mendidik dan menjaga suasana Islami.





## 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,

M. Imsip., S.E., M.P

Tanggal: 9/24 *Clasie*

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

Tanggal: 09 Juli 2021

Mengetahui,

Ketua Program Studi:

Ririn Susilawati, S.I.L., 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 23  
Bulan Juli Tahun 2025 dan dinyatakan LULUS.

Majelis penguji :

Ketua Penguji,

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

Penguji I,



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

Tanggal :

Penguji II,




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  
Buat pernyataan  
  
Binti Mas'Adah