



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROFESIONALISME GURU PENDIDIKAN AGAMA ISLAM TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA SMP IT DI KOTA BATAM

TESIS

Diajukan Guna Melengkapi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Magister Pendidikan (M.Pd.) Program Studi Pendidikan Agama Islam
Konsentrasi Manajemen Pendidikan Islam



AMALINA FAUZIAH
NIM : 21790125777

UIN SUSKA RIAU

PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
1442/2021

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PASCASARJANA
كلية الدراسات العليا
THE GRADUATE PROGRAMME

Alamat : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28129 PO.BOX. 1004
Phone & Facs, (0761) 858832, Site : pps.uin-suska.ac.id E-mail : pps@uin-suska.ac.id

Lembaran Pengesahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nama :
Nomor Induk Mahasiswa :
Gelar Akademik :
Judul :
UIN SUSKA Riau

Tim Penguji

: Amalina Fauziah
: 21790125777
: M.Pd. (Magister Pendidikan)
: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme
Guru Pendidikan Agama Islam Terhadap Kepuasan
Orang Tua Siswa SMP IT di Kota Batam

Dr. Idris, M.Ed.
Penguji I/Ketua

Dr. Junaidi Lubis, M.Ag
Penguji II/ Sekretaris

Dr. H. Muslim Afandi, M.Pd.
Penguji III

Dr. Abu Bakar, M.Pd.
Penguji IV

Tanggal Ujian/Pengesahan 25 Juni 2021

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PENGESAHAN PENGUJI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku Tim Penguji Tesis mengesahkan dan menyetujui bahwa Tesis yang berjudul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme Guru Pendidikan Agama Islam Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SMP IT di Kota Batam"**, yang ditulis oleh Saudara:

Nama : Amalina Fauziah
 NIM : 21790125777
 Program Studi : Pendidikan Agama Islam
 Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah diujikan dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Penguji Tesis Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, pada tanggal 25 Juni 2021.

Penguji III,

Dr. H. Muslim Afandi, M.Pd
 NIP. 19650715 199402 1 001

Tgl: Juli 2021

Penguji IV,

Dr. Abu Bakar, M.Pd
 NIP. 19580803 199402 1 001

Tgl: Juli 2021

Mengetahui,
 Ketua Program Studi Pendidikan Agama Islam

Dr. Andi Murniati, M.Pd
 NIP. 19650817 199402 2 001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

PENGESAHAN PEMBIMBING

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku pembimbing Tesis mengesahkan dan menyetujui bahwa Tesis yang berjudul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme Guru Pendidikan Agama Islam Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SMP IT di Kota Batam"**, yang ditulis oleh Sandidara:

Nama : Amalina Fauziah
 NIM : 21790125777
 Program Studi : Pendidikan Agama Islam
 Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing Tesis Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, pada tanggal 25 Juni 2021.

Pembimbing I,

Dr. H. Abu Anwar, M.Ag.
 NIP. 19670817 19940 2 001

Tgl: Juli 2021

Pembimbing II,

Dr. Andi Murniati, M.Pd
 NIP. 19650817 19902 2 001

Tgl: Juli 2021

Mengetahui,
 Ketua Program Studi Pendidikan Agama Islam

Dr. Andi Murniati, M.Pd
 NIP. 19650817 199402 2 00

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku pembimbing Tesis, dengan ini menyetujui bahwa Tesis berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme Guru Pendidikan Agama Islam Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SMP Islam Terpadu di Kota Batam”**, yang ditulis oleh Saudara:

Nama : Amalina Fauziah
 NIM : 21790125777
 Program Studi : Pendidikan Agama Islam
 Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam

Untuk diajukan dalam Sidang Munaqasyah Tesis pada Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Tanggal: 11 Juni 2021
 Pembimbing I,

Dr. H. Abu Anwar, M.Ag.
 NIP. 19670817 19940 2 001

Tanggal: 11 Juni 2021
 Pembimbing II,

Dr. Andi Murniati, M.Pd
 NIP. 19650817 19902 2 001

Mengetahui,
 Ketua Program Studi Pendidikan Agama Islam

Dr. Andi Murniati, M.Pd
 NIP. 19650817 199402 2 001



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dr. H. ABU ANWAR, M.Ag
DOSEN PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Perihal : Tesis Saudara
Amalina Fauziah

Kepada Yth:
Direktur Pascasarjana
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Di –
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap isi Tesis saudara:

| | |
|---------------|---|
| Nama | : Amalina Fauziah |
| NIM | : 21790125777 |
| Program Studi | : Pendidikan Agama Islam |
| Konsentrasi | : Manajemen Pendidikan Islam |
| Judul | : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme Guru Pendidikan Agama Islam Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SMP Islam Terpadu di Kota Batam |

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diuji dan diberikan penilaian, dalam sidang ujian Tesis Pascasarjana UIN Suska Riau.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 11 Juni 2021
Pembimbing I

Dr. H. Abu Anwar, M.Ag.
NIP. 19670817 19940 21001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DR. ANDI MURNIATI, M.Pd
DOSEN PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

NOTA DINAS

Pengal : Tesis Saudara
Amalina Fauziah

Kepada Yth:
Direktur Pascasarjana
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Di –
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap isi Tesis saudara:

| | |
|---------------|---|
| Nama | : Amalina Fauziah |
| NIM | : 21790125777 |
| Program Studi | : Pendidikan Agama Islam |
| Konsentrasi | : Manajemen Pendidikan Islam |
| Judul | : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme Guru Terhadap Kepuasan Orangtua Siswa SMP Islam Terpadu di Kota Batam |

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diuji dan diberikan penilaian, dalam sidang ujian Tesis Pascasarjana UIN Suska Riau.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 11 Juni 2021
Pembimbing II

Dr. Andi Murniati, M.Pd
NIP. 19650817 19902 2 001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amalina Fauziah
 NIM : 21790125777
 Tempat, Tanggal Lahir : Batam, 29 November 1990
 Program Studi : Pendidikan Agama Islam
 Konsentrasi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya tulis dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme Guru Terhadap Kepuasan Orangtua Siswa SMP Islam Terpadu di Kota Batam*" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim Riau, merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu yang terdapat di Tesis ini, yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebahagian Tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pekanbaru, 11 Juni 2021



Amalina Fauziah
 NIM. 21790125777

UIN SUSKA RIAU



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assal mu 'alaikum warahmatull hi wabarak tuh

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْمُرْسَلِينَ، نَيْنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah Swt. yang telah menitipkan kesehatan dan kesempatan, sehingga penulis dapat menyusun tesis ini dengan penuh perjuangan.

All humma shalli 'al Muhammad wa'al ali Muhammad, Assal mu'alaika ya Rasulull h. Semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW., sebagai pengemban risalah dan suri tauladan bagi umatnya yang telah membimbing dan menyelamatkan manusia menuju kehidupan yang benar dan semoga kelak kita termasuk dalam barisan beliau dan orang-orang yang beriman yang senantiasa dalam lindungan dan keridhoan-Nya.

Penyusunan tesis ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian Magister Pendidikan Agama Islam Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam tesisi ini penulis mengambil judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme Guru Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SMP Islam Terpadu di Kota Batam.**

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian sampai selesainya penyusunan tesis ini, banyak mengorbankan beban moril dan materil dari berbagi pihak. Untk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

bapak tercinta H. Hussein Mohd Yasin dan ibu tercinta Hj. Nilam dan ibu mertua Masni dan Ayah mertua Al Makrip (alm) yang telah membesarkan dan mendidik, serta selalu mendo'akan dalam setiap sujudnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini, dan serta suami dan ananda tercinta Muhammad Irpan Haqiqi dan Faziya Mahira Alfana, serta keluarga dan kerabat dekat lainnya yang telah memberikan do'a dan dukungannya, baik moril maupun materil.

Selain dari itu, penulis banyak mendapat bantuan baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag. selaku Rektor UIN Sultan Syarif Kasim yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam mengikuti proses pembelajaran di Pascasarjana UIN Suska Riau.
2. Bapak Prof. Dr. H. Afrizal M, MA. selaku Direktur Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim yang telah membantu dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam mengikuti proses pembelajaran di Pascasarjana UIN Suska Riau.
3. Bapak Drs. H. Iskandar Arnel, MA. Ph.D selaku Wakil Direktur Pascasarjana UIN Sultan Syarif Kasim yang telah membantu dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam mengikuti proses pembelajaran di Pascasarjana UIN Suska Riau.
4. Ibu Dr. Andi Muniarti, M.Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Agama Islam UIN Sultan Syarif Kasim yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam mengikuti proses pembelajaran di Pascasarjana UIN Suska Riau.
5. Bapak Dr. H. Abu Anwar, M.Ag. selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Andi Murniati, M.Pd. selaku pembimbing II dalam tesis ini, beliau telah banyak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

membantu berupa bimbingan, masukan dan saran sampai penulisan tesis ini selesai.

6. Seluruh Bapak/Ibu Guru dan Dosen yang telah mengajar, membimbing, melatih dan mendidik penulis dari tingkat SD sampai Perguruan Tinggi, yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.
7. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Pascasarjana Program Studi Pendidikan Agama Islam yang telah memberikan do'a, motivasi, nasehat serta ilmu yang bermanfaat.
8. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, mungkin tanpa disadari telah memberikan dorongan serta do'anya.

Semoga Allah SWT. memberikan imbalan atas segala kebaikan yang mereka berikan dan semoga dicatat sebagai amal yang shaleh di sisi-Nya Amin.

Bill hi Taufiq Wa al-hid yah

Wassal mu 'alaikum warahmatull hi wabarak tuh.

Pekanbaru, 11 Juni 2021
Penulis,

Amalina Fauziah
NIM. 21790125777



DAFTAR ISI

Halaman

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

| | |
|--|-----|
| Halaman Judul | i |
| Persetujuan Pembimbing dan Ketua Prodi | |
| Nota Dinas Pembimbing I | |
| Nota Dinas Pembimbing II | |
| Surat Pernyataan | |
| Kata Pengantar | iv |
| Daftar Isi | vi |
| Daftar Tabel | ix |
| Pedoman Transliterasi | vxi |
| Abstrak | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Definisi Istilah | 8 |
| C. Identifikasi Masalah..... | 9 |
| D. Pembatasan Masalah | 9 |
| E. Rumusan Masalah | 10 |
| F. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 10 |
| BAB II LANDASAN TEORITIS | |
| A. Kualitas Layanan | 13 |
| B. Profesionalisme Guru | 26 |
| C. Kepuasan Pelanggan | 49 |
| D. Penelitian Relevan | 59 |
| E. Hipotesis Penelitian | 61 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| A. Jenis Penelitian | 63 |
| B. Subyek dan Obyek Penelitian | 64 |
| C. Waktu Penelitian dan Tempat | 64 |
| D. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 65 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 67 |
| F. Teknik Analisis Data | 70 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | |
| A. Temuan Umum Penelitian | 85 |
| B. Temuan Khusus | 89 |
| 1. Kualitas pelayanan di SMP IT Kota Batam | 89 |
| 2. Profesionalisme Guru SMP IT Kota Batam | 109 |
| 3. Penyajian Data Kepuasan orangtua siswa SMP IT Kota Batam | 129 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | |
|-----------------------------------|-----|
| C. Uji Prasyarat Penelitian | 149 |
| 1. Uji Normalitas | 149 |
| 2. Uji linearitas | 150 |
| 3. Uji Multikolineritas | 152 |
| D. Uji Hipotesis | 153 |
| 1. Uji Hipotesis I..... | 154 |
| 2. Uji Hipotesis II | 158 |
| 3. Uji Hipotesis III..... | 161 |
| E. Pembahasan | 165 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 168 |
| B. Saran | 169 |

DAFTAR KEPUSTAKAAN
LAMPIRAN-LAMPIRAN
BIODATA PENULIS

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR TABEL

| | | |
|--------------|--|----|
| Tabel II.1 | Populasi Penelitian..... | 59 |
| Tabel III.1 | Populasi Penelitian | 65 |
| Tabel III.2 | Rincian Jumlah Sampel Penelitian | 67 |
| Tabel III.3 | Instrumen Penelitian..... | 68 |
| Tabel III.4 | Matrik Operasionalisasi, Konseptual Variabel, Butir Soal Instrumen..... | 68 |
| Tabel III.5 | Hasil Uji Validitas | 73 |
| Tabel III.6 | Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi (r)..... | 74 |
| Tabel III.7 | Interpretasi Terhadap Koefisien | 75 |
| Tabel III.8 | Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel X2 | 75 |
| Tabel III.9 | Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel X1 | 77 |
| Tabel III.10 | Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Y | 78 |
| Tabel IV.1 | Sekolah menyediakan koneksi internet yang bisa digunakan siswa dalam belajar..... | 89 |
| Tabel IV.2 | Sekolah memiliki ruang kelas dan kursi belajar yang bagus dan rapi..... | 89 |
| Tabel IV.3 | Sekolah memiliki kantin yang bersih dan menjual makanan yang sehat..... | 90 |
| Tabel IV.4 | Guru dan karyawan sekolah memiliki seragam yang rapi dan bagus | 90 |
| Tabel IV.5 | Seragam yang digunakan guru dan karyawan sekolah berbeda-beda setiap hari | 91 |
| Tabel IV.6 | Sekolah mengadakan ekstrakurikuler hafiz qur'an sesuai dengan moto sekolah | 92 |
| Tabel IV.7 | Sekolah mengadakan program bahasa inggris agar siswa terbiasa menggunakan bahasa inggris disekolah..... | 92 |
| Tabel IV.8 | Pelatihan keagamaan seperti yang di tawarkan sekolah kurang dilaksanakan oleh pihak sekolah | 93 |
| Tabel IV.9 | Setiap kedatangan tamu akan diterima dengan baik dan mengisi buku tamu yang telah disediakan..... | 93 |
| Tabel IV.10 | Sekolah memiliki bidang pengaduan siswa ataupun orang tua siswa | 94 |
| Tabel IV.11 | Sekolah memiliki website yang bisa diakses oleh siapa saja mengenai informasi bahkan sampai jadwal belajar..... | 95 |
| Tabel IV.12 | Sekolah akan memberikan informasi kepada orang tua siswa dengan segera jika terjadi sesuatu hal kepada siswa disekolah..... | 95 |
| Tabel IV.13 | Sekolah menanggapi dengan cepat setiap keluhan orang tua siswa tentang pendidikan di sekolah | 96 |
| Tabel IV.14 | Sekolah selalu siap memberikan layanan kunjungan rumah terhadap siswa ataupun orang tua siswa..... | 96 |
| Tabel IV.15 | Jika seorang siswa sakit dan terlalu lama meninggalkan jam belajar disekolah maka pihak sekolah akan memberi jam belajar privat untuk siswa..... | 97 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | |
|--------------|--|-----|
| Tabel IV.16 | Pihak sekolah mengadakan rapat dengan orang tua siswa guna menampung aspirasi dan kritik dari orang tua siswa mengenai pendidikan di sekolah | 98 |
| Tabel IV.17 | Sekolah tidak memiliki kotak saran untuk menerima respon dari orang tua siswa mengenai sekolah itu sendiri .. | 98 |
| Tabel IV.18 | Jika bertemu di luar sekolah maka guru dan karyawan sekolah akan menceritakan kondisi belajar anak-anak yang ada di sekolah | 99 |
| Tabel IV. 19 | Guru memberi arahan dan pandangan pada orang tua siswa mengenai hobi dan keahlian pribadi yang di miliki siswa .. | 99 |
| Tabel IV.20 | Sekolah memiliki security yang berjaga bergantian di sekolah demi kenyamanan dan keamanan..... | 100 |
| Tabel IV.21 | Sekolah memiliki fasilitas kesehatan (uks) dan fasilitas pemadam kebakaran | 101 |
| Tabel IV.22 | Guru dan karyawan sekolah sangat menjaga sikap saat bertemu dengan orang tua siswa..... | 101 |
| Tabel IV.23 | Guru dan karyawan sekolah memperlakukan sama setiap siswa dan memandang sama derajat orang tua siswa sebagai pelanggan..... | 102 |
| Tabel IV.24 | Setiap ada pertanyaan dari orang tua siswa maka guru dan karyawan akan menanggapi dengan baik | 102 |
| Tabel IV.25 | Jika suatu pertanya tidak pantas dijawab maka guru dan karyawan akan mengajak orang tua siswa untuk menanyakan pada yang lebih berhak menjawab pertanyaan tersebut | 103 |
| Tabel IV.26 | Guru menanyakan dan memberikan info pada orang tua siswa jika siswa tersebut mengalami masalah motivasi belajar | 104 |
| Tabel IV.27 | Guru acuh pada kondisi kesulitan yang dialami siswa tanpa memberi info kepada orang tua siswa..... | 104 |
| Tabel IV.28 | Demi pendidikan maka guru lebih mementingkan kebutuhan siswa..... | 105 |
| Tabel IV.29 | Guru sering tidak masuk kelas demi kegiatan lain di luar sekolah..... | 105 |
| Tabel IV.30 | Proses belajar lebih mengutamakan diskusi demi peningkatan pemahaman siswa | 106 |
| Tabel IV.31 | Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan..... | 107 |
| Tabel IV.32 | Setiap guru terlihat sangat akrab dengan semua siswa | 109 |
| Tabel IV.33 | Setiap guru terlihat sangat akrab dengan semua siswa | 109 |
| Tabel IV.34 | Guru hanya memfokuskan kegiatan belajar tanpa mempedulikan kesulitan yang di hadapi siswa | 110 |
| Tabel IV.35 | Guru hanya memfokuskan kegiatan belajar tanpa mempedulikan kesulitan yang di hadapi siswa | 111 |
| Tabel IV.36 | Melihat alat-alat pelajaran dan tugas yang di buat siswa di rumah terlihat guru mampu mengatur kegiatan belajar dengan baik..... | 111 |
| Tabel IV.37 | Sesampai di rumah atau di hari libur siswa terlihat kurang | |

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | |
|---|-----|
| belajar dikarenakan tidak ada jadwal atau silabus yang di bagikan guru | 112 |
| Tabel IV.38 Pada hari tertentu siswa sangat bersemangat dan senang untuk belajar kesekolah dikarenakan mata pelajaran tertentu | 112 |
| Tabel IV.39 Siswa terlihat suka dengan beberapa guru karena menarik dalam memberikan pelajaran..... | 113 |
| Tabel IV.40 Dari informasi yang didapatkan siswa sering cabut atau tidak masuk kelas pada mata pelajaran tertentu | 113 |
| Tabel IV.41 Guru memberikan penilaian dan evaluasi secara objektif pada siswa..... | 114 |
| Tabel IV.42 Penilaian yang diberikan guru hanya sebatas angka yang tertera tanpa menilai perbaikan karakter siswa | 115 |
| Tabel IV.43 Guru tahu betul kelemahan siswa dengan memberi tugas rumah disertakan pantauan orang tua | 115 |
| Tabel IV.44 Dalam mengajar guru lebih banyak tanya jawab dengan siswa dibanding melihat pada buku panduan | 116 |
| Tabel IV.45 Guru menerapkan berbagai metode dalam proses belajar.... | 116 |
| Tabel IV.46 Metode ceramah yang diberikan guru membuat siswa bosan dan kurang faham dengan mata pelajaran tertentu..... | 117 |
| Tabel IV.47 Guru membuat suasana belajar menjadi menyenangkan | 117 |
| Tabel IV.48 Guru menetapkan posisi duduk siswa demi lancarnya proses belajar mengajar | 118 |
| Tabel IV.49 Banyak siswa yang kurang senang dengan pembagian-pembagian kelompok belajar yang dibuat guru. | 118 |
| Tabel IV.50 Guru datang berdiskusi dengan orang tua siswa guna mendapatkan dukungan dari orang tua siswa untuk pengembangan potensi siswa | 118 |
| Tabel IV.51 Guru lebih mengutamakan proses belajar tanpa melihat dan menanyakan keinginan siswa | 120 |
| Tabel IV.52 Banyak guru terlihat rapi bersih dan sering ikut kegiatan olahraga dengan siswa | 120 |
| Tabel IV.53 Ada guru yang sering tidak masuk mengajar karena sakit.... | 121 |
| Tabel IV.54 Guru memperlakukan sama setiap siswa | 122 |
| Tabel IV.55 Guru memberikan denda atau ganjaran hanya untuk siswa yang bersalah secara pribadi..... | 122 |
| Tabel IV.56 Guru berat sebelah dalam memperlakukan siswa yang berkelahi | 123 |
| Tabel IV.57 Murid pergi kemesjid dikarenakan pengaruh baik dari beberapa guru disekolah | 123 |
| Tabel IV.58 Guru yang merokok di sekolah otomatis akan memberikan contoh buruk bagi siswa | 124 |
| Tabel IV.59 Guru mengajak orang tua murid untuk bertemu di sekolah serta melibatkan beberapa guru lain demi kebaikan siswa dalam belajar | 124 |
| Tabel IV.60 Guru memotivasi dan menginstruksikan siswa untuk menyampaikan keinginan-keinginannya pada orang tua | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | |
|-------------|---|-----|
| | sehingga siswa berani berbicara kepada orantuanya | 125 |
| Tabel IV.61 | Beberapa guru kurang bertegur sapa dengan masyarakat yang anaknya tidak sekolah ditempat guru tersebut mengajar | 126 |
| Tabel IV.62 | Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Profesionalisme Guru | 127 |
| Tabel IV.63 | Hafalan al qur'an siswa bertambah selama belajar di sekolah..... | 129 |
| Tabel IV.64 | Siswa rajin melaksanakan sholat 5 waktu | 129 |
| Tabel IV.65 | Siswa melakukan wudhu dengan benar | 130 |
| Tabel IV.66 | Siswa semakin susah di atur dan banyak membuang waktu dengan bermain..... | 131 |
| Tabel IV.67 | Siswa berani berbicara di muka umum tentang pelajaran yang difahami | 131 |
| Tabel IV.68 | Siswa terlihat lebih banyak menghabiskan waktu membaca di bandingkan menonton televisi | 132 |
| Tabel IV.69 | Siswa terlihat lebih rajin belajar di hari libur..... | 132 |
| Tabel IV.70 | Siswa terlihat lebih hormat dan patuh pada orang tua | 133 |
| Tabel IV.71 | Setiap kegiatan diluar jam sekolah yang di buat sekolah membuat orang tua jadi tidak khawatir | 134 |
| Tabel IV.72 | Apapun ekstrakurikuler sekolah membuat orang tua lega melepas anak-anaknya..... | 134 |
| Tabel IV.73 | Nilai-nilai yang di berikan sekolah terhadap siswa benar-benar sesuai dengan kemampuan siswa | 135 |
| Tabel IV.74 | Tambahan-tambahan waktu belajar yang di programkan sekolah membuat orang tua jadi yakin terhadap kemajuan siswa..... | 135 |
| Tabel IV.75 | Orang tua puas dengan semua program yang di tawarkan sekolah | 136 |
| Tabel IV.76 | Orang tua memahami kelemahan yang dihadapi anak-anaknya | 136 |
| Tabel IV.77 | Orang tua ingin setiap anak-anaknya di sekolahkan di sekolah tersebut | 137 |
| Tabel IV.78 | Orang tua tidak melihat kemajuan yang dialami oleh anaknya saat sekolah di sini | 137 |
| Tabel IV.79 | Orang tua sering membicarakan tempat dimana anaknya disekolahkan | 138 |
| Tabel IV.80 | Orang tua meminta izin pada pihak sekolah untuk mempromosikan sekolah ini | 138 |
| Tabel IV.81 | Orang tua menyampaikan kelebihan beberapa guru yang ada di sekolah ini pada masyarakat | 139 |
| Tabel IV.82 | Orang tua siswa menceritakan berbagai fasilitas sekolah ini di mana mereka biasa nongkrong | 140 |
| Tabel IV.83 | Orang tua siswa tidak segan untuk memperkenalkan guru atau sekolah ini pada pihak lain..... | 140 |
| Tabel IV.84 | Orang tua siswa merekomendasikan pada keluarga untuk menyekolahkan anaknya disekolah tersebut | 141 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

| | | |
|--------------|--|-----|
| Tabel IV.85 | Saat di tanya tentang sekolah ini orang tua siswa lebih banyak mengalihkan pembicaraan | 141 |
| Tabel IV.86 | Orang tua siswa menemukan jumlah kelas yang sama sesuai dengan informasi yang di dapat..... | 142 |
| Tabel IV.87 | Orang tua siswa puas dengan jumlah guru yang sesuai kebutuhan | 144 |
| Tabel IV.88 | Orang tua siswa bangga dengan fasilitas sekolah seperti yang tertera di brosur..... | 143 |
| Tabel IV.89 | Orang tua siswa sering mengakses informasi tentang sekolah ini..... | 144 |
| Tabel IV.90 | Orang tua siswa puas karena kemajuan anaknya dalam bidang agama..... | 144 |
| Tabel IV.91 | Orang tua siswa bangga anaknya sekolah di sekolah ini.... | 145 |
| Tabel IV.92 | Banyak pertanyaan yang timbul pada diri orang tua siswa mengenai fasilitas belajar seperti yang di informasikan sebelumnya | 145 |
| Tabel IV.93 | Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Orangtua Siswa..... | 146 |
| Tabel IV.94 | Hasil Uji Normalitas | 149 |
| Tabel IV.95 | Hasil Uji Linearitas Antara Variabel Kualitas pelayanan (X1) dan Kepuasan Orang Tua Siswa (Y) | 151 |
| Tabel IV.96 | Hasil Uji Linearitas Antara Variabel Profesionalisme Guru (X2) dengan Kepuasan orang tua siswa (Y)..... | 152 |
| Tabel IV.97 | Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas..... | 153 |
| Tabel IV.98 | Koofisien Persamaan Regresi Sederhana..... | 154 |
| Tabel IV.99 | Matrik Korelasi Variabel Hipotesis I | 155 |
| Tabel IV.100 | Hasil Uji Koofisien Determinasi Hipotesis I | 157 |
| Tabel IV.101 | Koofisien Persamaan Regresi Sederhana..... | 158 |
| Tabel IV.102 | Matrik Korelasi Variabel Hipotesis II | 159 |
| Tabel IV.103 | Hasil Uji Koofisien Determinasi Hipotesis II | 161 |
| Tabel IV.104 | Koofisien Persamaan Regresi Berganda | 162 |
| Tabel IV.105 | Matrik Korelasi Variabel Hipotesis III..... | 163 |
| Tabel IV.106 | Hasil Uji Koofisien Determinasi Hipotesis III..... | 165 |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan Tesis ini berpedoman pada **Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987**. Panduan transliterasi tersebut adalah:

A. Konsonan

| No. | Arab | Nama | Latin | Nama |
|-----|------|--------|-------|---------------------------|
| 1 | ا | alif | - | Tidak dilambangkan |
| 2 | | ba' | b | - |
| 3 | | ta' | t | - |
| 4 | | sa' | s\ | s dengan titik di atas |
| 5 | | jim | j | - |
| 6 | | ha' | h{ | ha dengan titik di bawah |
| 7 | | kha' | kh | - |
| 8 | | dal | d | - |
| 9 | | zal | z\ | zet dengan titik di atas |
| 10 | | ra' | r | - |
| 11 | | zai | z | - |
| 12 | | sin | s} | - |
| 13 | | syin | sy | - |
| 14 | | sad | s | es dengan titik di bawah |
| 15 | | dad | d{ | de dengan titik di bawah |
| 16 | | ta' | t} | te dengan titik di bawah |
| 17 | | za' | z{ | zet dengan titik di bawah |
| 18 | | 'ain | ' | koma terbalik di atas |
| 19 | | gain | g | - |
| 20 | | fa' | f | - |
| 21 | | qaf | q | - |
| 22 | | kaf | k | - |
| 23 | | lam | l | - |
| 24 | | mim | m | - |
| 25 | | nun | n | - |
| 26 | | waw | w | - |
| 27 | هـ | ha' | h | - |
| 28 | | hamzah | ' | Apostrop |
| 29 | | ya' | y | - |

Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

| No. | Tanda Vokal | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-----|-------------|--------|-------------|------|
| 1. | ----- | fathah | a | a |
| 2. | ----- | Kasrah | i | i |
| 3. | ----- | dammah | u | u |

Contoh:

- Kataba

يَذْهَبُ – Yazhabu

- Su'ila

- Zukira

2. Vokal Rangkap/Diftong

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

| No. | Tanda Vokal | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-----|-------------|----------------|-------------|---------|
| 1. | اِي | Fathah dan ya' | ai | a dan i |
| 2. | اَوْ | Fathah dan waw | au | a dan u |

Contoh:

كَيْفَ : Kaifa

: Haula

Vokal Panjang (*Maddah*)

Vokal panjang atau *maddah* yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

| No. | Tanda Vokal | Nama | Latin | Nama |
|-----|-------------|--------------------------|--------|-----------------|
| 1. | اَ | Fathah dan alif | | a bergaris atas |
| 2. | اِي | Fathah dan alif layyinah | | a bergaris atas |
| 3. | يَ | kasrah dan ya' | i > | i bergaris atas |
| 4. | وَ | dammah dan waw | | u bergaris atas |

Contoh:

تُحِبُّونَ: *Tuhibb na*

الإنسان: *al-Ins n*

رَمَى: *Rama>*

قِيلَ: *Qi>la*

D. Ta' Marbu>tah

1. Transliterasi *Ta' Marbu>tah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah, dan dammah, maka ditulis dengan “t” atau “h”.
contoh: زكاة الفطر: *Za>kat al-fitri* atau *Za>kah al-fitri*
2. Transliterasi *Ta' Marbu>tah* mati dengan “h”.

Contoh: طلحة - *Talhah*



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Jika Ta' Marbu>tah diikuti kata sandang "al" dan bacaan kedua kata itu terpisah maka ta' marbu>tah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh: روضة الجنة - Raudah al-Jannah.

Huruf Ganda (Syaddah atau Tasydid)

Transliterasi Syaddah atau Tasydid dilambangkan dengan huruf yang sama baik ketika berada di tengah maupun di akhir.

Contoh:

محمد: Muhammad

: al-wudd.

F. Kata Sandang "ال"

1. Kata Sandang Yang Diikuti oleh Huruf Qamariyyah. Kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "l". Contoh: القرآن: al-Qur' n.
2. Kata Sandang Yang Diikuti oleh Huruf Syamsiyyah. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf l (el) nya. Contoh: السنة: as-Sunnah.

G. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, namun dalam transliterasi ini penulis menyamakannya dengan penggunaan dalam bahasa Indonesia yang berpedoman pada EYD yakni penulisan huruf kapital pada awal kalimat, nama diri, setelah kata sandang "al", dll



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Contoh:

الامام الغزالي: *al-Ima>m al-Gazali>*

اسبغ المثناني: *as-Sab'u al-Masa>ni>*

Penggunaan huruf kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya lengkap dan kalau disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak digunakan.

Contoh:

: *Nasrun minalla>hi*

الله الامر جميعا: *Lilla>hi al-Amr jami'a>*

H. Huruf Hamzah

Huruf *Hamzah* ditransliterasikan dengan koma di atas (') atau apostrof jika berada di tengah atau di akhir kata. Tetapi jika *hamzah* terletak di depan kata, maka *Hamzah* hanya ditransliterasikan harakatnya saja.

Contoh:

احيا علم الدين: *Ihya>' 'Ulum ad-Di>n*

I. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fī'il* (kata kerja), *isim* atau *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Contoh :

وان الله لحو خير الرازقين: *wa inna>llaha lahuwa khair ar-Ra>ziqui>n*

ABSTRAK

Amalina Fauziah, (2021) : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Profesionalisme Guru Pendidikan Agama Islam terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SMP IT di Kota Batam

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalisme guru terhadap kepuasan orang tua siswa SMP se Kota Batam. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana, regresi berganda dan koefisien determinasi R^2 . Hasil penelitian, *Pertama*, terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas pelayanan terhadap motivasi guru Kota Batam dengan koefisien 0,717 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Adapun besar pengaruhnya yang didapati dari nilai R Square sebesar 0,442 atau 44,2%. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel Kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan orantua siswa SMP se Kota Batam (Y) adalah sebesar 44,2%. *Kedua*, terdapat pengaruh yang signifikan profesionalisme guru (X2) terhadap kepuasan orang tua siswa SMP Kota Batam (Y) dengan tingkat koefisiennya 0,471 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Adapun besar pengaruhnya yang didapati dari nilai R Square sebesar 0,186 atau 18,6%. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel profesionalisme guru (X2) terhadap kepuasan orang tua siswa SMP se Kota Batam (Y) adalah sebesar 1,6%. *Ketiga*, pengaruh yang signifikan Kualitas pelayanan (X1) dan profesionalisme guru (X2) terhadap kepuasan orang tua siswa SMP Kota Batam (Y) secara bersama-sama dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dengan nilai R Square sebesar 0,448 atau 44,8%. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel Kualitas pelayanan (X1) dan profesionalisme guru (X2) terhadap kepuasan orang tua siswa SMP Kota Batam (Y) adalah sebesar 44,8%

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Profesionalisme Guru, Kepuasan Orang tua Siswa.

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Analina Fauziah, (2021): The influence of Service Quality and Teacher Professionalism on Parents' Satisfaction of Junior High School Students in Batam City

This study aims to examine the influence of service quality and teacher professionalism on parents' satisfaction of junior high school students in Batam City. This research was correlation research with quantitative approach. The data were analyzed by using simple regression analysis, multiple regression analysis, and the coefficient of determination R^2 . The results of the study are as follows. First, there was a significant influence of service quality on parents' satisfaction in Batam City with coefficient of 0.717 and significant value of $0.000 < 0.05$. The magnitude of the effect was pointed by R Square value of 0.442 or 44.2%. It means that the contribution of service quality (X1) on parents' satisfaction of junior high school students in Batam City (Y) was 44.2%. Second, there was a significant influence of teacher professionalism (X2) on the satisfaction of parents of junior high school students in Batam City (Y) with a coefficient level of 0.471 and significant value of $0.000 < 0.05$. The magnitude of the effect referred to R square value of 0.186 or 18.6%. It means that the contribution of the teacher professionalism (X2) to the parents' satisfaction of junior high school students in Batam City (Y) was 1.6%. Third, there was a significant influence of service quality (X1) and teacher professionalism (X2) simultaneously on the parents' satisfaction of junior high school students in Batam City (Y) with significant value of $0.000 < 0.05$ and R Square value of 0.448 or 44.8%. It means that the contribution of service quality (X1) and teacher professionalism (X2) on parents' satisfaction of SMP Kota Batam (Y) was 44.8%

Keywords: Service Quality, Teacher Professionalism, Student Parent Satisfaction.

UIN SUSKA RIAU

ملخص

أمالينا فوزية، (2021): تأثير جودة الخدمة واحتراف المعلمين في اقتناع آباء طلاب المدارس المتوسطة بمدينة باتام

يهدف هذا البحث إلى معرفة تأثير جودة الخدمة واحتراف المعلمين في اقتناع آباء طلاب المدارس المتوسطة بمدينة باتام بمدى $44,2\%$ ولمعرفة تأثير هام لاحتراف المعلمين في اقتناع آباء طلاب المدارس المتوسطة بمدينة باتام. نوع هذا البحث هو بحث الارتباط بمدخل الكمي. لتحليل البيانات، استخدمت تقنية تحليل الانحدار البسيط والانحدار المتعدد ومعامل التحديد R^2 . نتائج هذا البحث هي: أولاً، وجود تأثير هام لجودة الخدمة في تحفيز المعلمين بمدينة باتام بمعامل $0,717$ بقيمة كبيرة $0,000 < 0,05$. تم العثور كبير الذي وجد من من قيمة R مربع بمدى $0,442$ أو $44,2\%$. وهذا يعني أن مساهمة تأثير جودة الخدمة كالمتغير للخدمة ($1x$) في اقتناع آباء طلاب المدارس المتوسطة بمدينة باتام بمدى $44,2\%$. ثانياً، وجود تأثير هام لاحتراف المعلمين ($2x$) في اقتناع آباء طلاب المدارس المتوسطة بمدينة باتام (Y) بمستوى معامل $0,471$ بقيمة هامة $0,000 < 0,05$. أما مدى التأثير من قيمة R مربع هو $0,186$ أو $18,6\%$. وهذا يعني أن مساهمة تأثير من احتراف المعلمين كالمتغير ($2x$) في اقتناع آباء طلاب المدارس المتوسطة بمدينة باتام (Y) هي $1,6\%$. ثالثاً، التأثير الهام لجودة الخدمة ($1x$) واحتراف المعلمين ($2x$) في اقتناع آباء طلاب المدارس المتوسطة بمدينة باتام (Y) بقيمة هامة $0,000 < 0,05$ ب قيمة R مربع بمدى $0,448$ أو $44,8\%$. وهذا يعني أن مساهمة جودة الخدمة كالمتغير ($1x$) واحتراف المعلمين ($2x$) في اقتناع آباء طلاب المدارس المتوسطة بمدينة باتام (Y) بمدى $44,8\%$.

الكلمات الأساسية : جودة الخدمة، احتراف المعلمين، اقتناع آباء الطلاب



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Orang tua siswa yang menjadi pelanggan dari layanan pendidikan yang ditawarkan oleh sekolah akan sangat selektif dalam memilih lembaga pendidikan untuk menjadi tempat bagi anak mereka menimba ilmu. Sekolah dengan pelayanan yang paling baik dan berkualitas akan menjadi primadona bagi orang tua siswa. Maka tidaklah menjadi suatu keheranan bagi kita melihat beberapa sekolah dengan jumlah siswa yang semakin tahun semakin membludak karena menjadi pilihan oleh orang tua siswa sebab memberikan pelayanan yang memuaskan.

Sekolah harus menetapkan standar pelayanan untuk meyakinkan dan memberikan kepuasan pada orang tua siswa. Bagaimana mestinya tingkat kepuasan orang tua siswa dapat dilihat dari bagaimana mereka menilai sekolah itu sendiri. Seperti halnya kompetensi lulusan akan menjadi primadona utama bagi orang tua siswa untuk memandang bagaimana pelayanan yang diberikan sekolah pada siswanya, layanan sarana dan prasarana yang bisa dilihat langsung dapat mempengaruhi bagaimana orang tua siswa akan puas dengan suatu sekolah. Kemudian tenaga administrasi yang memberikan pelayanan, respon dan tanggapan dengan cepat terhadap keluhan orang tua siswa turut menjadi bagian dari cara orang tua siswa dalam menilai pelayanan suatu sekolah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pentingnya masalah kepuasan ini tidak terlepas dari kebutuhan orang tua siswa akan pendidikan yang ingin diberikan kepada anak-anak mereka. Untuk itu jika orang tua siswa merasa puas dan percaya dengan sebuah sekolah bukan tidak mungkin sekolah tersebut dengan sendirinya akan direkomendasikan bagi orang tua siswa lain yang sedang memilih sekolah untuk anak-anaknya.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi orang tua dan siswa serta menjadi yang terbaik dari sekolah yang lain pihak sekolah melakukan berbagai hal guna meningkatkan pelayanan sekolah. Dari diskusi peneliti dengan beberapa guru dan staf SMP swasta di Kota Batam peneliti mendapat informasi bahwasanya pihak sekolah dalam hal ini yayasan dan kepala sekolah sangat menekankan pelayanan yang baik terhadap siswa dan orang tua siswa mengenai kondisi belajar maupun keluhan orang tua siswa. Bahkan atas keluhan orang tua siswa mengenai sekolah akan diadakan rapat untuk mengatasi kondisi tersebut. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwasanya banyak hal yang bisa menjadi strategi sekolah dalam memberikan pelayanan pendidikan yang memuaskan baik bagi siswa maupun bagi orang tua siswa.

Salah satu strategi agar lembaga pendidikan mampu mempertahankan eksistensinya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas layanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan. Perlu disadari bagi pihak sekolah

mengenai arti pentingnya kualitas layanan pendidikan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh orang tua siswa.

Konsep mengenai memberikan layanan yang baik juga telah diatur dalam

Al Qur'an surat Al-Baqarah : 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji".

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Berkenaan dengan itu Thorik G dan Utus H menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada *heart share* dan memperkokoh posisi didalam *mind share* konsumen. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula.¹

Kemudian faktor lain yang diduga berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan orangtua siswa adalah profesionalisme guru. Hal ini disebabkan

¹ Thorik G. dan Utus H. 2006. *Marketing Muhammad* , Jakarta: Gema Insani Press

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



karena guru memiliki peran yang strategis dalam bidang pendidikan, bahkan sumber daya pendidikan lainnya memadai sering kali kurang berarti apabila tidak disertai kualitas guru yang memadai. Guru memegang peranan kunci terhadap maju atau mundurnya sebuah pendidikan dalam satuan pendidikan. Guru merupakan ujung tombak dalam upaya peningkatan kualitas layanan dan hasil pendidikan.

Mengingat peran guru yang sangat penting, pemerintah telah menetapkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional yang menyatakan bahwa guru adalah tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan bimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.²

Profesionalisme guru merupakan kondisi, arah, dan nilai, tujuan dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan dalam bidang pendidikan dan pengajaran yang berkaitan pekerjaan seseorang yang menjadi mata pencaharian, sementara itu guru yang profesional adalah guru yang memiliki kompetensi yang dipersyaratkan untuk melakukan tugas pendidikan dan pengajaran.

² Undang-undang Republik Indonesia, No 20 Tahun 2003, *tentang Sistem Pendidikan Nasional*. (BP. Dharma Bhakti Jakarta), hlm.22

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peningkatan mutu pendidikan akan berhasil jika seluruh komponen pendidikan yang terkait berfungsi dan bersinergi secara optimal. Salah satu komponen yang sangat menentukan keberhasilan tersebut adalah kemampuan profesionalisme pendidik dan tenaga kependidikan dalam mengembangkan proses pembelajaran. Hal ini berdasarkan keyakinan bahwa mutu pendidikan pada akhirnya sangat ditentukan oleh guru dalam proses pembelajaran. Walaupun dalam suatu lembaga pendidikan telah tersedia semua komponen yang mendukung peningkatan mutu pendidikan, namun tanpa guru yang memiliki kemampuan profesional yang mumpuni, peningkatan mutu pendidikan mustahil dapat dicapai. Dengan adanya peningkatan mutu pendidikan maka akan menimbulkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan pendidikan sebagaimana yang diungkapkan Kotler³ jumlah pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan nilai.

Sekolah sebagai salah satu bentuk pelayanan jasa dituntut untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan pendidikan baik pelanggan internal yakni guru, pustakawan, laboran, teknisi, dan tenaga administrasi maupun kepada pelanggan eksternal yang mencakup pelanggan primer yaitu siswa; pelanggan sekunder, yaitu orang tua, pemerintah, dan masyarakat; dan pelanggan tersier, yaitu pemakai atau penerima lulusan, baik lembaga pendidikan yang lebih tinggi maupun dunia usaha.⁴

³ Kotler, Philip dan Keller, KL, *Manajemen Pemasaran* (Edisi Bahasa Indonesia, : PT Indeks, Jakarta, 2017.), hlm 40.

⁴ Mujamil Qomar, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2007), hlm 200



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada dasarnya kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara kualitas layanan yang diterimanya dengan kualitas layanan yang diharapkan. Ini menandakan tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara harapan dengan kualitas layanan. Semakin tinggi kualitas pendidikan dan pelayan, maka semakin tinggi kepercayaan orang tua siswa untuk menyekolahkan anaknya di lembaga pendidikan tersebut. Dalam Posisi ini guru menjadi ujung tombak dalam menentukan keberhasilan pendidikan. Sebab sebaik apapun kurikulum dan fasilitas tidak akan memberi arti tanpa SDA yang professional di bidangnya.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, didapati kualitas layanan yang diberikan sekolah sudah baik hal ini terlihat :

1. Sekolah memiliki peralatan pembelajaran modern
2. Sekolah memiliki sarana dan prasarana pembelajaran memadai
3. Guru dan karyawan berpenampilan menarik
4. Administrasi sekolah tertata dengan baik
5. Sekolah menyampaikan informasi tentang sekolah
6. Ketersediaan untuk membantu pelanggan pendidikan
7. Menumbuhkan rasa aman bagi pelanggan pendidikan
8. Guru dan karyawan menjaga kesopanan dan adab
9. Guru dan karyawan menjawab pertanyaan pelanggan dengan bijak
10. Guru memberikan perhatian kepada siswa dan orang tua
11. Mengutamakan kepentingan siswa dan orang tua



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Sekolah menetapkan waktu proses pembelajaran yang nyaman

Profesionalisme guru juga baik, hal ini terlihat dari :

1. Guru memahami peserta didik
2. Guru mampu merancang pembelajaran
3. Guru mampu melaksanakan pembelajaran dengan baik
4. Guru menguasai materi pembelajaran
5. Guru menguasai berbagai metode pembelajaran
6. Guru mampu mengelola kelas
7. Guru memfasilitasi pengembangan potensi siswa
8. Guru dapat dijadikan tauladan dan berakhlaq mulia
9. Guru mampu berkomunikasi baik dengan siswa, dengan sesama pendidik dan tenaga kependidikan serta orang tua dan masyarakat

Namun demikian, kepuasan pelanggan pendidikan yakni orang tua siswa ternyata belum semuanya dapat terpenuhi. Beberapa masalah yang menjadi faktor penyebab rendahnya kepuasan pelanggan (orang tua siswa) diantaranya sebagai berikut :

1. Kurangnya transparansi dari pengelola lembaga pendidikan
2. Lambatnya pengelola lembaga pendidikan merespon baik kritik saran dari pihak lain termasuk dari orang tua siswa.
3. Tidak ada kesesuaian antara program/kegiatan yang dijanjikan sekolah
4. Kurangnya partisipasi dari orang tua siswa dalam meningkatkan mutu pendidikan



5. Kualitas lulusan sekolah masih rendah sehingga untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan selanjutnya siswa mengalami kesulitan.

Berdasar latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme Guru terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa di SMP IT Kota Batam.**

B. Definisi Istilah

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

2. Profesionalisme Guru

Tenaga professional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil belajar, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

3. Kepuasan Orang Tua Siswa

Perasaan pelanggan dimana apa yang telah diperoleh dari pemberi jasa yakni sekolah atau guru sesuai dengan apa yang telah diharapkan pelanggan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

C. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan penelitian mengenai sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di SMP IT Kota Batam ?
2. Bagaimana profesionalisme guru di SMP IT Kota Batam ?
3. Bagaimana kepuasan orang tua siswa di SMP IT Kota Batam ?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan orangtua siswa di SMP IT Kota Batam ?
5. Apakah profesionalisme guru berpengaruh terhadap kepuasan orangtua siswa di SMP IT Kota Batam ?
6. Apakah kualitas pelayanan dan profesionalisme guru berpengaruh terhadap kepuasan orangtua siswa di SMP IT Kota Batam ?
7. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan orangtua siswa di SMP IT Kota Batam ?
8. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di SMP Kota Batam ?
9. Apa saja faktor yang mempengaruhi profesionalisme guru di SMP Kota Batam ?

D. Pembatasan Masalah

Mengingat segala keterbatasan peneliti maka tidak semua variabel yang dapat dibahas dan diteliti. Sehubungan dengan kondisi tersebut penelitian ini hanya dibatasi dengan dua variabel bebas yakni kualitas

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan (X1) dan profesionalisme guru (X2). Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan (Y).

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah yang telah dijelaskan di atas maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan guru Pendidikan Agama Islam terhadap tingkat kepuasan orangtua siswa pada SMP IT di Kota Batam ?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan profesionalisme guru Pendidikan Agama Islam terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa pada SMP IT di Kota Batam ?
3. Apakah ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan profesionalisme guru Pendidikan Agama Islam secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa pada SMP IT di Kota Batam ?

F. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Berangkat dari rumusan masalah di atas, maka penelitian ini dilakukan bertujuan sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan guru Pendidikan Agama Islam terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa di SMP IT Kota Batam.

- b. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh profesional guru Pendidikan Agama Islam terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa di SMP IT Kota Batam?
- c. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan profesional guru pendidikan agama islam terhadap tingkat kepuasan orang tua siswa Di SMP IT Kota Batam.

Manfaat Penelitian

Suatu penelitian harus ada manfaat secara teoritis maupun secara pragmatis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

a. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian bermanfaat untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya berkaitan dengan upaya lembaga-lembaga pendidikan guna memberikan kepuasan bagi para pelanggan pendidikan.
- 2) Selain dari hal di atas penelitian ini akan memberikan manfaat bagi peneliti lainnya sebagai referensi teori. Para peneliti dapat saling melengkapi untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih sempurna dimasa yang akan datang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Manfaat Pragmatis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk dapat menyelesaikan secara teoritis terhadap masalah-masalah yang terjadi pada bidang Pendidikan, khususnya yang terjadi di lingkungan yayasan SMP IT Kota Batam. Dapat dijadikan bahan penilaian dan evaluasi dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan profesionalisme guru terhadap kepuasan orang tua siswa.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KERANGKA TEORITIS

Kualitas Layanan

1. Pengertian Kualitas Layanan

Bagi penyelenggaraan pendidikan mutu merupakan keniscayaan yang tidak dapat ditangguhkan, pendidikan antara lain bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa serta melahirkan generasi penerus yang kreatif, produktif, berdaya saing tinggi, mensyaratkan mutu. Konsep mutu yang terkandung di dalam *Total Quality Management* (TQM), memilah dalam dua jenis kegiatan berbeda, yakni mutu yang digandengkan dengan produk berupa barang dan mutu untuk produk berupa layanan atau jasa. Mutu dalam produk atau barang sebagaimana yang lazim dihasilkan oleh industri pabrik / manufaktur berupa barang atau benda, sedangkan jasa atau pelayanan (*service*), adalah sesuatu yang tidak tampak tapi terasa misalnya layanan yang diberikan oleh hotel, rumah sakit, pendidikan, yaitu kegiatan yang berupa hubungan antar manusia.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh lembaga guna untuk mencapai tujuan dengan meliputi *Total Quality Management* (TQM) sebagai filosofi perbaikan tanpa henti hingga tujuan organisasi dapat dicapai dan dengan melibatkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

segenap komponen dalam organisasi tersebut. segenap komponen dalam lembaga untuk memenuhi harapan dan kepuasan konsumen.⁵

Kualitas layanan menurut Lewis dan Boom dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra adalah “sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.”⁶

Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Apabila pelayanan diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas layanan ideal.⁷

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi produk atau jasa⁸. Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia jasa pendidikan memegang peranan penting. Akan tetapi, minat dan perhatian pada aspek kualitas jasa pendidikan bisa dikatakan baru berkembang dalam satu dekade terakhir. Keberhasilan layanan pendidikan ditentukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa pendidikan tersebut (siswa, stakeholder, masyarakat).

⁵ M.N.Nasution. *Manajemen Mutu Total*. (Bogor : Ghalia Indonesia) 2005. hlm. 22

⁶Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Service, Quality, dan Satisfaction*.(Yogyakarta: ANDI OFFEST). 2000.hlm. 180.

⁸Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*.(Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 175.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (*service*) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk.⁹ Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif.

Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan membrikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Seperti dijelaskan dalam Al Quran surat Al-Baqarah ayat 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis tidak menyalah-nyai amanat yang menjadi tanggung jawabnya, buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses atau gagalnya bisnis yang dijalankan.

⁹ Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta, PT Salemba Empat, 2004), hlm. 5.

2. Prinsip Kualitas Layanan

Dalam sebuah lembaga pendidikan kualitas layanan dapat mempengaruhi citra sebuah lembaga, oleh karena itu maka lembaga pendidikan harus mempunyai prinsip dalam melakukan pelayanan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan prinsip-prinsip layanan prima sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan
- 3) Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik atau dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara layanan publik atau pejabat yang ditunjuk untuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana prasarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 8) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangku oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan telematika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.¹⁰

Prinsip merupakan suatu hal yang sangat penting apalagi untuk sebuah lembaga pendidikan. Apabila sebuah lembaga pendidikan pendidikan tidak memiliki prinsip, maka lembaga pendidikan tersebut perlu untuk diragukan. Prinsip pada dasarnya digunakan untuk acuan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Apabila layanan yang diberikan kurang sesuai dengan prinsip maka penyedia jasa harus berpatokan ulang kepada prinsip yang sudah ditetapkan. Agar layanan yang diberikan bisa memuaskan pelanggan atau pengguna jasa pendidikan. Setelah pelanggan puas maka citra lembaga akan menjadi baik dan banyak peminat untuk menggunakan jasa pendidikan di lembaga tersebut. (seperti siswa, guru, tata usaha, dan staf yang lain). Stakeholder eksternal terdiri dari alumni, orang tua siswa pemerintah dan masyarakat umum.

¹⁰ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. peraturan- presiden.html%3Fdownload%3D296%3Akeputusan-menteri-pan-no-63-tahun- diakses pada tanggal 5 Januari 2019. Pukul 10.28. wib.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Keberhasilan sekolah diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan, karena mereka sudah mengeluarkan *budged* cukup banyak pada lembaga pendidikan.

Sekolah pada dasarnya adalah untuk anak usia sekolah, sedangkan orang tua dan masyarakat sebagai penilai atau pemantau saja. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan penilaian atau pemantauan bisa dilakukan oleh siswa sendiri, karena mereka yang telah merasakan pendidikan secara langsung dan segala bentuk program studi yang dijalani sekolah. Demi kepentingan pendidikan hendaknya sekolah mendesain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan siswa di sekolah sesuai dengan perkembangan zaman. Sekolah harus dapat menyediakan program layanan siswa yang mudah dicapai dan lengkap.

Bentuk layanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua, diantaranya adalah :

a) Layanan Pokok

Dalam memenuhi kebutuhan siswa yang berhubungan dengan pelayanan siswa di sekolah, dalam menjalankan tugasnya kepala sekolah dibantu oleh para personil profesional sekolah yang dipekerjakan pada sistem sekolah diantaranya adalah:

- a. Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang-orang yang bertanggung jawab pokoknya ialah mengajar, baik sebagai guru kelas, guru kegiatan ekstrakurikuler, tutor dan lain-lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Personil pelayanan admistrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin dan mengawasi personil lain dalam operasi sekolah serta bagian-bagiannya.
- c. Personil pelayanan fasilitas sekolah, meliputi tenaga-tenaga di perpustakaan, pusat-pusat sumber belajar dan laboratorium bahasa; ahli-ahli teknik dan tenaga yang terlibat dalam fungsi mengajar atau fungsi melayani siswa.
- d. Personil pelayanan murid atau siswa, meliputi pada spesialis yang tanggung jawabnya meliputi bimbingan dan penyuluhan, pemeriksaan psikologis dan kesehatan, nasehat medis dan pengobatan, testing dan penelitian, penempatan kerja dan tindak lanjut, serta koordinasi kegiatan murid.

2) Layanan Bantu

Perubahan dinamika masyarakat yang cepat seperti yang kita alami saat ini, sekolah merupakan pemegang peranan penting, dengan memberikan banyak pelayanan yang diharapkan dari sekolah, antara lain adalah:

a. Pelayanan perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pelayanan gedung dan halaman sekolah

Dengan memelihara gedung sekolah secara sistematis dapat menghasilkan keuntungan yang besar bagi operasi sekolah. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan pemeliharaan yang terus menerus untuk menjamin kondisi gedung sekolah yang paling baik. Sehingga dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman, memajukan kesehatan dan keamanan, melindungi barang-barang milik sekolah, dan memajukan citra masyarakat yang sesuai.

c. Pelayanan kesehatan dan keamanan

Tujuan penting pendidikan di sekolah adalah kesehatan fisik dan mental, maka sekolah memperkenalkan program pendidikan jasmani dan kesehatan. Maka perhatian sekolah diarahkan pada terciptanya kesehatan yang lebih baik dan lingkungan fisik yang lebih membantu bagi proses belajar.¹¹

Selain mengetahui layanan bantu, kita juga perlu mengetahui layanan dalam bidang bimbingan dan penyuluhan, ada empat pelayanan program kegiatan pokok, yaitu:

- a. Pelayanan pengumpulan data adalah usaha untuk memperoleh keterangan sebanyak-banyaknya dan selengkap-lengkapny tentang identitas diri individu siswa beserta lingkungannya.
- b. Pelayanan penyuluhan merupakan pelayanan terpenting dalam program bimbingan di sekolah, ini juga merupakan kesempatan bagi

¹¹ Oteng Sutisno. *Administrasi Pendidikan*. (Bandung : Angkasa, 1985), hlm. 65.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. siswa untuk mendapat bantuan pribadi secara langsung didalam menanggulangi masalah dan kesulitan yang dihadapi pada suatu ketika, tetapi juga ditujukan untuk membantu seorang individu dalam mengubah dirinya menuju kedewasaan pengembangan diri.

3) Pelayanan informasi dan penempatan adalah kegiatan dalam rangka program bimbingan dilakukan dengan cara memberikan keterangan-keterangan yang diperlukan oleh individu (siswa) untuk mengenal lingkungannya, terutama kesempatan-kesempatan yang ada didalam lingkungannya yang dapat dimanfaatkan, baik pada waktu kini maupun yang akan datang.

4) Pelayanan penelitian dan penilaian, dalam program bimbingan di lembaga diartikan sebagai usaha untuk menelaah program pelayanan bimbingan yang telah dan sedang dilaksanakan untuk mengembangkan dan memperbaiki program bimbingan khususnya dan program-program lembaga bersangkutan pada umumnya.¹²

Menurut Marzuki Mahmud, secara garis besar terdapat 6 layanan pendidikan, yaitu:

- a. Layanan informasi. Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti : brosur, spanduk, pamflet, papan pengumuman, situs website dan lain-lain.

¹² M. Sulthon Masyhudi. *Manajemen Pondok Pesantren*. (Jakarta: Diva Pustaka. 2005). hlm.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Layanan sarana prasarana. Layanan sarana prasarana merupakan pemberian layanan dalam bentuk penyediaan sarana prasarana atau
- c. Fasilitas fisik seperti: gedung sekolah, perpustakaan, laboratorium dan lain-lain.
- d. Layanan administrasi. Layanan administrasi meliputi pembayaran SPP dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.
- e. Layanan bimbingan. Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan-kesulitan khususnya kesulitan belajar dan juga masalah-masalah pribadi, bimbingan pendidikan dan pengajaran (KBM), dan bimbingan praktik keilmuan.
- f. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan dilakukan melalui kegiatan ekstrakurikuler bagi siswa.
- g. Layanan kesejahteraan. Di antara bentuk pelayanan kesejahteraan kepada siswa adalah pemberian beasiswa kepada siswa yang berprestasi khususnya kalangan kurang mampu serta pemberian keringanan SPP.¹³

Dari beberapa pendapat para ahli mengenai bentuk layanan Pendidikan

dapat disimpulkan bahwa layanan pendidikan sebagai berikut :

1. Layanan pokok
2. Layanan bantu
3. Layanan pengumpulan data

¹³ Marzuki Mahmud. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2012) . hlm. 63-65

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Layanan informasi
5. Layanan penelitian dan penilaian
6. Layanan sarana dan prasarana
7. Layanan pengembangan bakat dan minat serta keterampilan
8. Layanan kesejahteraan

3. Standar Kualitas Pelayanan Pendidikan

Dalam konteks pendidikan, dimensi kualitas pelayanan di atas dapat dipahami dari; (1) Standar ISO (2) Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang disebutkan dalam Permendiknas No. 19 Tahun 2005 tentang SNP, dan (3) Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Sekolah Dasar yang sesuai dengan Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI No. 129a/U/2004 pasal 3 tentang Standar Pelayanan Minimal. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 19 tahun 2005 menjelaskan bahwa standar nasional pendidikan meliputi: 1) Standar isi 2) Standar proses 3) Standar kompetensi lulusan 4) Standar pendidik dan tenaga kependidikan 5) Standar sarana dan prasarana 6) Standar pengelolaan 7) Standar pembiayaan 8) Standar penilaian pendidikan¹⁴

4. Indikator Kualitas Pelayanan Pendidikan

Penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang di sebut SERQUAL (serve quality). SERQUAL ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi yaitu :

¹⁴ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

1. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu besarnya kemampuan satu pihak dalam memberikan service kepada pihak eksternal. Performance dan daya kekuatan dalam memberikan berbagai fasilitas dan bentuk nyata dari perusahaan serta kehidupan disekitarnya adalah bukti nyata dari service yang diberikan.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memenuhi kebutuhan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* (jaminan), adalah pengetahuan yang harus dimiliki pegawai untuk menumbuhkan ketergantungan para pelanggan kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:
 - a. *Communication* (komunikasi), yaitu selalu memberikan informasi secara terus menerus dengan kata kata yang sopan dan tata bahasa yang dapat dimengerti oleh konsumen.
 - b. *Credibility* (kredibilitas), adanya jaminan atas kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, sifat kejujuran.
 - c. *Security* (keamanan), adanya keyakinan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan.
 - d. *Competence* (kompetensi) yaitu adanya kemampuan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan.
 - e. *Courtesy* (sopan santun) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Adanya jaminan akan keramah tamahan yang ditawarkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5. Empathy (empati), yaitu dapat memahami keinginan dari pelanggan.

Dalam penelitian ini berdasarkan model SERVQUAL maka indikator

kualitas pelayanan pendidikan dirumuskan sebagai berikut :

- a. Memiliki peralatan pembelajaran modern
- b. Memiliki sarana dan prasarana pembelajaran memadai
- c. Guru dan karyawan berpenampilan menarik
- d. Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan
- e. Administrasi sekolah tertata dengan baik
- f. Sekolah menyampaikan informasi tentang sekolah
- g. Sekolah memberikan layanan dengan cepat/segera
- h. Ketersediaan untuk membantu pelanggan pendidikan
- i. Sekolah merespons harapan pelanggan pendidikan
- j. Guru dan karyawan menumbuhkan rasa percaya pelanggan pendidikan
- k. Menumbuhkan rasa aman bagi pelanggan pendidikan
- l. Guru dan karyawan menjaga kesopanan dan adab
- m. Guru dan karyawan menjawab pertanyaan pelanggan dengan bijak
- n. Guru memberikan perhatian kepada siswa dan orang tua
- o. Mengutamakan kepentingan siswa dan orang tua
- p. Sekolah menetapkan waktu proses pembelajaran yang nyaman

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Profesionalisme Guru

1. Pengertian Profesionalisme Guru

Istilah profesionalisme berasal dari profession. Dalam Kamus Inggris Indonesia, “*profession* berarti pekerjaan”.¹⁵ Menurut UU no 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen *professional* berasal dari kata profesi yang artinya suatu bidang pekerjaan atau jabatan menuntut keahlian tertentu. Artinya suatu pekerjaan atau jabatan yang disebut profesi tidak dapat dipegang oleh sembarang orang, tetapi memerlukan persiapan melalui pendidikan dan pelatihan secara khusus. *Professional* adalah pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dan menjadi sumber penghasilan kehidupan yang memerlukan keahlian, kemahiran, atau kecakapan yang memenuhi standar mutu atau norma tertentu serta memerlukan pendidikan profesi.¹⁶ Arifin dalam buku *Kapita Selekta Pendidikan* mengemukakan bahwa *profession* mengandung arti yang sama dengan kata *occupation* atau pekerjaan yang memerlukan keahlian yang diperoleh melalui pendidikan atau latihan khusus.¹⁷

Dalam buku yang ditulis oleh Kunandar yang berjudul *Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan* disebutkan pula bahwa profesionalisme berasal dari kata profesi yang artinya suatu bidang pekerjaan yang ingin atau akan ditekuni oleh seseorang. Profesi juga diartikan sebagai

¹⁵ John M. Echols dan Hasan Shadili, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia, 1996), Cet. Ke-23, hlm. 449

¹⁶ Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen (Bandung: Citra Umbara, 2006), hlm. 2-3

¹⁷ Arifin, *Kapita Selekta Pendidikan Islam dan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), cet. Ke-2, hlm. 105

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

suatu jabatan atau pekerjaan tertentu yang mensyaratkan pengetahuan dan keterampilan khusus yang diperoleh dari pendidikan akademis yang intensif.

Guru yang professional adalah guru yang memiliki kompetensi yang dipersyaratkan untuk melakukan tugas pendidikan dan pengajaran. Kompetensi disini meliputi pengetahuan, sikap, dan keterampilan professional baik yang bersifat pribadi, social, maupun akademis. Dengan kata lain pengertian guru professional adalah orang yang memiliki kemampuan dan keahlian khusus dalam bidang keguruan sehingga ia mampu melakukan tugas dan fungsinya sebagai guru dan dengan kemampuan maksimal. Jadi guru professional adalah orang yang terdidik dan terlatih dengan baik, serta memiliki pengalaman di bidangnya.¹⁸

Menurut Martinis Yamin profesi mempunyai pengertian seseorang yang menekuni pekerjaan berdasarkan keahlian, kemampuan, teknik, dan prosedur berlandaskan intelektualitas.¹⁹ Jasin Muhammad yang dikutip oleh Yunus Namsa, beliau menjelaskan bahwa profesi adalah “ suatu lapangan pekerjaan yang dalam melakukan tugasnya memerlukan teknik dan prosedur ilmiah, memiliki dedikasi serta cara menyikapi lapangan pekerjaan yang berorientasi pada pelayanan yang ahli”.²⁰ Pengertian profesi ini tersirat makna bahwa di dalam suatu pekerjaan profesional diperlukan teknik serta prosedur yang bertumpu pada landasan intelektual yang mengacu pada pelayanan yang ahli.

¹⁸ Kunandar, Guru Profesional Implementasi KTSP dan Persiapan Menghadapi Sertifikasi Guru (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007) , hal. 46

¹⁹ Martinis Yamin, Profesionalisasi Guru dan Implementasi KTSP (Jakarta: Gaung Persada, 2007), hlm. 3

²⁰ M. Yunus Namsa, Kiprah Baru Profesi Guru Indonesia Wawasan Metodologi Pengajaran Agama Islam (Jakarta: Pustaka Mapan, 2006) , hlm. 29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut Surya dalam Kunandar guru yang professional akan tercermin dalam pelaksanaan pengabdian tugas-tugas yang ditandai dengan keahlian baik dalam materi maupun metode. Selain itu, juga ditunjukkan dengan tanggungjawabnya dalam melaksanakan seluruh pengabdian. Guru yang profesional hendaknya mampu memikul dan melaksanakan tanggungjawab sebagai guru kepada peserta didik, orang tua, masyarakat, bangsa, negara, dan agamanya. Guru profesional memiliki tanggungjawab pribadi, sosial, intelektual, moral, dan spiritual. Tanggungjawab pribadi yang mandiri yang mampu memahami dirinya sendiri, mengelola dirinya, dan menghargai serta mengembangkan profesinya. Tanggungjawab sosial diwujudkan melalui kompetensi guru dalam memahami dirinya sebagai bagian yang tak terpisahkan dari lingkungan sosial serta memiliki kemampuan interaktif yang efektif. Tanggungjawab intelektual diwujudkan melalui penguasaan berbagai perangkat pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk menunjang tugas-tugasnya. Tanggungjawab spiritual dan moral diwujudkan melalui penampilan guru sebagai makhluk yang beragama yang perilakunya senantiasa tidak menyimpang dari norma-norma moral dan agama.²¹

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa profesi adalah suatu pekerjaan atau keahlian yang mensyaratkan kompetensi intelektualitas, sikap dan keterampilan tertentu yang diperoleh melalui proses pendidikan secara akademis.

²¹ Kunandar, Guru Profesional Implementasi KTSP dan Persiapan Menghadapi Sertifikasi Guru, (PT. Raja Grafindo) hlm. 47-48

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dengan demikian, Kunandar mengemukakan profesi guru adalah keahlian dan kewenangan khusus dalam bidang pendidikan, pengajaran, dan pelatihan yang ditekuni untuk menjadi mata pencaharian dalam memenuhi kebutuhan hidup yang bersangkutan. Guru sebagai profesi berarti guru sebagai pekerjaan yang mensyaratkan kompetensi (keahlian dan kewenangan) dalam pendidikan dan pembelajaran agar dapat melaksanakan pekerjaan tersebut secara efektif dan efisien serta berhasil guna.²²

Adapun mengenai kata “Profesional”, Uzer Usman memberikan suatu kesimpulan bahwa suatu pekerjaan yang bersifat profesional memerlukan beberapa bidang ilmu yang secara sengaja harus dipelajari dan kemudian diaplikasikan bagi kepentingan umum. Kata “profesional” itu sendiri berasal dari kata sifat yang berarti pencaharian dan sebagai kata benda yang berarti orang yang mempunyai keahlian seperti guru, dokter, hakim dan sebagainya. Dengan kata lain, pekerjaan yang bersifat profesional adalah pekerjaan yang hanya dapat dilakukan oleh mereka yang khusus dipersiapkan untuk itu dan bukan pekerjaan yang dilakukan oleh mereka yang karena tidak dapat memperoleh pekerjaan lain. Dengan bertitik tolak pada pengertian ini, maka pengertian guru profesional adalah orang yang memiliki kemampuan dan keahlian khusus dalam bidang keguruan sehingga ia mampu melakukan tugas dan fungsinya sebagai guru dengan kemampuan yang maksimal.²³

H.A.R. Tilaar menjelaskan pula bahwa seorang profesional menjalankan pekerjaannya sesuai dengan tuntutan profesi atau dengan kata lain memiliki

²² Ibid, hlm.46.

²³ M. Uzer Usman. Menjadi Guru Profesional (Bandung: PT Rosda Karya, 2006), hlm.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

kemampuan dan sikap sesuai dengan tuntutan profesinya. Seorang profesional menjalankan kegiatannya berdasarkan profesionalisme, dan bukan amatan. Profesionalisme bertentangan dengan amatirisme. Seorang profesional akan terus menerus meningkatkan mutu karyanya secara sadar, melalui pendidikan dan pelatihan.²⁴

Adapun mengenai pengertian profesionalisme itu sendiri adalah, suatu pandangan bahwa suatu keahlian tertentu diperlukan dalam pekerjaan tertentu yang mana keahlian itu hanya diperoleh melalui pendidikan khusus dan latihan khusus. Profesionalisme guru merupakan kondisi, arah, nilai, tujuan dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan dalam bidang pendidikan dan pengajaran yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang yang menjadi mata pencaharian. Sementara itu, guru yang profesional adalah guru yang memiliki kompetensi yang dipersyaratkan untuk melakukan tugas pendidikan dan pengajaran. Dengan kata lain, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian guru profesional adalah orang yang memiliki kemampuan dan keahlian khusus dalam bidang keguruan sehingga ia mampu melakukan tugas dan fungsinya sebagai guru dengan kemampuan maksimal. Guru yang profesional adalah orang yang terdidik dan terlatih dengan baik, serta memiliki pengalaman yang kaya di bidangnya.²⁵ Sedangkan Oemar Hamalik mengemukakan bahwa guru profesional merupakan orang yang telah menempuh program pendidikan guru

²⁴ H.A.R Tilaar, *Membenahi Pendidikan Nasional* (Jakarta:PT Rineka Cipta,2002), cet. Ke-1, hlm. 86

²⁵ Kunandar, *Guru Profesional Implementasi KTSP dan Persiapan Menghadapi Sertifikasi Guru*, hlm. 46

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

dan memiliki tingkat master serta telah mendapat ijazah negara dan telah berpengalaman dalam mengajar pada kelas-kelas besar.²⁶

Menurut UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; pendidik adalah tenaga professional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil belajar, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk itu pendidik memiliki kewajiban sebagai berikut:

1. Menciptakan suasana pendidikan yang bermakna, menyenangkan, kreatif, dinamis, dan dialogis.
2. Mempunyai komitmen secara professional untuk meningkatkan mutu pendidikan.
3. Memberi teladan dan menjaga nama baik lembaga, profesi, dan kedudukan sesuai dengan kepercayaan yang diberikan kepadanya.

Dari penjelasan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa, profesi adalah suatu jabatan, profesional adalah kemampuan atau keahlian dalam memegang suatu jabatan tertentu, sedangkan profesionalisme adalah jiwa dari suatu profesi dan profesional.

2. Guru Adalah Jabatan Profesional

Sebagaimana telah dikemukakan di atas bahwa jabatan guru itu jabatan profesi, dari segi bahasa, secara awam kata profesi sama artinya dengan pekerjaan. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, profesi diartikan sebagai bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian, keterampilan, kejuruan dsb,

²⁶ Oemar Hamalik, Pendidikan Guru Berdasarkan Pendekatan Kompetensi, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), cet. Ke-4 hlm. 27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

tertentu. Seseorang yang menekuni suatu profesi tertentu dituntut adanya keahlian dan etika khusus serta layanan baku (standar). Berdasarkan hal itu, profesi mengandung pengertian bahwa profesi hanya dapat dilakukan oleh orang-orang yang secara khusus dengan pendidikan dan pelatihannya serta keterampilannya dipersiapkan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut.

Guru yang professional merupakan factor penentu proses pendidikan yang bermutu. Untuk menjadi professional, mereka harus mampu menemukan diri diri dan mengaktualkan diri. Pemberian prioritas yang sangat rendah akan berdampak buruk yang sangat luas bagi kehidupan berbangsa dan bernegara.²⁷

Jabatan guru sebagai jabatan profesi, ini ditegaskan oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen, Bab II Pasal 2 :

- (1) “Guru mempunyai kedudukan sebagai tenaga profesional pada jenjang pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan anak usia dini pada jalur pendidikan formal yang diangkat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengakuan kedudukan guru sebagai tenaga profesional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuktikan dengan sertifikat pendidikan”

Konsep profesi terus-menerus mengalami perkembangan, “Di Amerika, pada awal abad 20, profesi ditekankan pada pelatihan dan kualifikasi”. Pelatihan dibuktikan dengan surat-surat tanda tamat kependidikan, sementara kualifikasi diterangkan dengan sejumlah karakteristik, pengalaman, dan reputasi yang berhubungan dengan keefektifan pekerjaan. Orang-orang yang

²⁷ Asrorun Ni`am Sholeh, Membangun Profesionalitas Guru, (Jakarta: Elsas, 2006), Cet. Ke-1, hlm. 9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

profesional menjalin hubungannya secara aktual atau pun potensial dengan kliennya dalam bentuk yang disebut hubungan hidup-mati (*life-and-death relationship*)”.

Bagi seseorang yang memiliki keahlian tertentu sesuai dengan bidang pekerjaannya, dinamakan profesional Menurut Usman kata profesional berasal dari kata sifat “profesi” yang berarti pencaharian, dan sebagai kata benda yang berarti orang yang mempunyai keahlian seperti guru, dokter, bidan, pengacara, hakim, dan sebagainya” Dengan kata lain, pekerjaan yang bersifat profesional adalah pekerjaan yang hanya dapat dilakukan oleh orang yang khusus dipersiapkan untuk itu. Suatu pekerjaan yang bersifat profesional harus dikerjakan oleh seseorang yang memiliki beberapa bidang ilmu sebagai pendukung profesinya, yang secara sengaja harus dipelajari dan kemudian diaplikasikan bagi kepentingan umum sesuai dengan bidangnya.²⁸

Tugas dan tanggung jawab guru sebagai pendidik begitu kompleks, maka profesi tersebut memerlukan persyaratan khusus, antara lain sebagai berikut:

- “(a) Menuntut adanya keterampilan yang berdasarkan konsep sesuai dengan pengetahuan yang mendalam; (b) Menekankan pada suatu keahlian dalam bidang tertentu sesuai dengan bidang profesinya; (c) Menuntut adanya tingkat pendidikan keguruan yang memadai; (d) Adanya kepekaan terhadap dampak kemasyarakatan dan pekerjaan yang dilaksanakannya; (e) Memungkinkan perkembangan sejalan dengan dinamika kehidupan.

²⁸ M. Uzer Usman. Menjadi Guru Profesional, (PT.Rosda Karya, Bandung, 2006), hlm. 14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Bagi seorang profesional persyaratan tersebut masih kurang, sehingga perlu ditambah dengan persyaratan lain yang harus dipenuhi oleh setiap kelompok profesional, antara lain :

- a) Memiliki kode etik, sebagai acuan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
- b) Memiliki klien/objek layanan yang tetap, seperti dokter dengan pasiennya, guru dengan muridnya.
- c) Diakui oleh masyarakat karena memang diperlukan jasanya di masyarakat.

Dalam prakteknya, seorang profesional perlu memiliki sejumlah kompetensi sebagai modal dasar untuk melaksanakan tugas dan fungsinya. Kompetensi itulah yang harus dipelajari melalui lembaga pendidikan keguruan di atas. Kompetensi atau *competence* menurut arti katanya adalah kemampuan, kecakapan, wewenang”. Jadi secara sederhana, seorang guru dianggap berkompeten apabila ia memiliki kemampuan, kecakapan, dan wewenang untuk melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan bidangnya.

Berdasar definisi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi pada hakekatnya adalah aktualitas potensi pada guru. Kriteria guru harus memiliki kompetensi guru ini, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen, Bab IV Pasal 8 dan 10 :

“Pasal 8

Guru wajib memiliki kualifikasi akademik, kompetensi, sertifikasi pendidikan, sehat jasmani dan rohani serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pasal 9

Kualifikasi akademik sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 diperoleh melalui pendidikan tinggi program sarjana atau program diploma empat.

Pasal 10

Kompetensi guru sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 meliputi kompetensi paedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional yang diperoleh melalui pendidikan profesi”.

Sejalan dengan Undang-Undang itu, ditindak lanjuti oleh Peraturan Pemerintah nomor 19 Tahun 2005 Bab IV Tentang Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan bagian ke satu pasal 28 ayat (1) disebutkan : “Pendidik harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran, sehat jasmani dan rohani serta memililiki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional”. Kemudian pada ayat (3) lebih lanjut disebutkan Kompetensi sebagai agen pembelajaran pada jenjang pendidikan dasar dan menengah serta pendidikan anak usia dini meliputi :

- a) Kompetensi pedagogik adalah kemampuan mengelola pembelajaran peserta didik yang meliputi pemahaman terhadap peserta didik, perancangan pelaksanaan pembelajaran, evaluasi hasil belajar, dan pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya
- b) Kompetensi kepribadian adalah kemampuan pribadi yang mantap, stabil, dewasa, arif, dan berwibawa, menjadi teladan bagi peserta didik, dan berakhlaq mulia

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kompetensi professional adalah kemampuan penguasaan materi pembelajaran secara luas dan mendalam yang memungkinkan membimbing peserta didik memenuhi standar kompetensi yang ditetapkan dalam Standar Nasional Pendidikan

Kompetensi sosial adalah kemampuan guru sebagai bagian dari masyarakat untuk berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan peserta didik, sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua/wali peserta didik, dan masyarakat sekitar.

Menurut Martinis Yamin, secara konseptual, unjuk kerja guru mencakup tiga aspek yaitu :

1. Kemampuan professional mencakup:
 - a. Penguasaan materi pelajaran yang terdiri atas penguasaan bahan yang harus diajarkan dan konsep-konsep dasar keilmuan dari bahan-bahan yang diajarkan itu.
 - b. Penguasaan dan penghayatan atas landasan dan wawasan kependidikan dan keguruan.
 - c. Penguasaan proses-proses pendidikan, keguruan, dan pembelajaran siswa

Kemampuan sosial mencakup kemampuan untuk menyesuaikan diri kepada tuntutan kerja dan lingkungan sekitarnya pada waktu membawa tugasnya sebagai guru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemampuan personal (pribadi) mencakup:

- a. Penampilan sikap yang positif terhadap keseluruhan tugasnya sebagai guru, dan terhadap keseluruhan situasi pendidikan beserta unsur-unsurnya
- b. Pemahaman, penghayatan, dan penampilan nilai-nilai seyogiannya dianut oleh seorang guru
- c. Penampilan upaya untuk menjadikan dirinya sebagai panutan dan teladan bagi siswanya²⁹

Ahmad Sabri dalam Yunus Namsa memaparkan bahwa untuk mampu melaksanakan tugas mengajar dengan baik guru harus memiliki kemampuan professional yaitu terpenuhinya 10 kompetensi guru yang mencakup:

a. Menguasai bahan meliputi:

1. Menguasai bahan bidang studi dalam kurikulum sekolah
2. Menguasai bahan pengayaan/penunjang bidang studi

Mengelola program belajar mengajar meliputi:

1. Merumuskan tujuan instruksional
2. Mengetahui dan dapat menggunakan prosedur instruksional yang tepat
3. Melaksanakan program belajar mengajar
4. Mengetahui kemampuan anak didik

Mengelola kelas meliputi:

1. Mengatur tata ruang kelas untuk pelajaran
2. Menciptakan iklim belajar mengajar yang serasi

²⁹ Martinis Yamin, Profesionalisasi Guru dan Implementasi KTSP, (Gaung, persada, Jakarta, 2007), hlm. 4-5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Menggunakan media atau sumber belajar meliputi:

1. Mengenal, memilih, dan menggunakan media
2. Membuat alat bantu pelajaran yang sederhana
3. Menggunakan perpustakaan dalam proses belajar mengajar
4. Menggunakan microteaching untuk unit program pengenalan lapangan

Menguasai landasan-landasan pendidikan

Mengelola interaksi-interaksi belajar mengajar

Menilai prestasi siswa untuk kepentingan pelajaran

Mengenal fungsi dan layanan program bimbingan dan penyuluhan

- i. Mengenal dan menyelenggarakan administrasi sekolah
- j. Memahami prinsip-prinsip dan menafsirkan hasil penelitian pendidikan guna keperluan pengajaran³⁰

Menurut Nana Sudjana, untuk menganalisis tugas guru sebagai pengajar, maka kemampuan atau kompetensi guru yang banyak hubungannya dengan usaha untuk meningkatkan proses dan hasil belajar dalam dibagi menjadi empat bagian.³¹

Merencanakan program belajar mengajar

Sebelum membuat perencanaan belajar mengajar, guru harus mengetahui arti dan tujuan perencanaan tersebut, dan menguasai secara teoritis dan praktis unsur-unsur yang terdapat dalam perencanaan belajar mengajar.

Menguasai bahan pelajaran

³⁰ M. Yunus Namsa, Kiprah Baru Profesi Guru Indonesia Wawasan Metodologi Pengajaran Agama Islam, (Jakarta, pustaka mapan, 2006), hlm. 37-38.

³¹ Nana Sudjana, Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1998), hlm. 19-20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Kemampuan menguasai bahan pelajaran merupakan hal mutlak yang harus dikuasai oleh guru sebab merupakan bahan integral dalam proses belajar mengajar. Dengan penguasaan bahan pelajaran yang baik maka akan berpengaruh terhadap hasil belajar siswa. Artinya semakin tinggi penguasaan bahan pelajaran, makin tinggi pula hasil belajar siswa

Melaksanakan dan memimpin/mengelola proses belajar mengajar

Dalam tahap ini selain pengetahuan teori tentang belajar mengajar, tentang siswa maka diperlukan juga kemahiran dan ketrampilan teknik mengajar

Menilai kemajuan proses belajar mengajar

Guru harus dapat melakukan penilaian tentang kemajuan yang dicapai siswa baik melalui pengamatan terus menerus tentang perubahan dan kemajuan yang dicapai siswa maupun melalui pemberian nilai dalam rangka penilaian hasil belajar siswa.³²

3. Kedudukan Guru Profesional

Dalam pendidikan guru adalah seorang pendidik, pembimbing, pelatih, dan pemimpin yang dapat menciptakan iklim belajar yang menarik, memberi rasa aman, nyaman, dan kondusif dalam kelas.

Guru yang profesional merupakan faktor penentu dalam proses pendidikan yang bermutu. Untuk dapat menjadi profesional, guru harus mampu menemukan jati diri dan mengaktualkan diri. Pemberian prioritas yang sangat rendah pada pembangunan pendidikan telah membawa dampak buruk yang sangat luas bagi kehidupan berbangsa dan bernegara.

³² Nana Sudjana, *Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar*, PT Sinar Baru Algensindo, 1998 hlm. 20-22.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Menurut Muhibbin Syah bahwa guru dalam pendidikan modern seperti sekarang bukan hanya sekedar pengajar melainkan harus menjadi direktur belajar. Artinya, setiap guru diharapkan untuk pandai-pandai mengarahkan kegiatan belajar siswa agar mencapai keberhasilan belajar (kinerja akademik) sebagaimana telah ditetapkan dalam sasaran kegiatan pelaksanaan belajar mengajar. Sebagai konsekuensinya tugas dan tanggungjawabnya menjadi lebih kompleks. Perluasan tugas dan tanggungjawab tersebut membawa konsekuensi timbulnya fungsi-fungsi khusus yang menjadi bagian integral dalam kompetensi profesionalisme keguruan yang disandang para guru. Menanggapi kondisi tersebut, Muhibbin Syah mengutip pendapat Gagne bahwa setiap guru berfungsi sebagai :

- 1) *Designer of instruction* (perancang pengajaran)
- 2) *Manager of instruction* (pengelola pengajaran)
- 3) *Evaluator of student learning* (penilai prestasi belajar siswa)³³

Guru diharapkan mampu melaksanakan tugas kependidikan yang tidak semua orang dapat melakukannya, artinya hanya mereka yang memang khusus telah bersekolah untuk menjadi guru yang professional.

Menurut Surya dalam Kunandar bahwa profesionalisme guru mempunyai makna penting, yaitu :

- Profesionalisme guru memberikan jaminan perlindungan kepada kesejahteraan masyarakat umum

³³ Muhibbin Syah, Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya, 2007) , hlm. 250

- Profesionalisme guru merupakan suatu cara untuk memperbaiki profesi pendidikan yang selama ini dianggap oleh sebagian masyarakat rendah
- Profesionalisme memberikan kemungkinan perbaikan dan pengembangan diri yang memungkinkan guru dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin dan memaksimalkan kompetensinya.³⁴

Dengan demikian maka guru profesional diharapkan mampu memberikan mutu pendidikan yang baik sehingga mampu menghasilkan output pendidikan yang baik juga.

4. Standar Guru Profesional

Kamal Muhammad Isa mengemukakan bahwa seorang guru profesional harus memiliki berbagai sifat dan sikap antara lain sebagai berikut:

- 1) Seorang guru haruslah manusia pilihan yang siap memikul amanah dan menunaikan tanggungjawab dalam pendidikan generasi muda
- 2) Seorang guru hendaklah mampu mempersiapkan diri sesempurna mungkin, agar bisa berperan sebagai pendidik sekaligus sebagai da'i yang selalu menyeru ke jalan Allah. Oleh sebab itu, kebutuhan hidup guru haruslah terpenuhi oleh penguasa, agar dalam ketenangan hidupnya mereka bisa melaksanakan tugasnya dengan penuh rasa cinta dan ikhlas
- 3) Seorang guru juga hendaknya tidak pernah tamak dan bathil dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari. Sehingga seorang guru semata-mata hanya mengharapkan ganjaran dan pahala dari Allah SWT sebagaimana yang tercantum dalam Al Qur'an surat Huud : 51;

³⁴ Kunandar, Guru Profesional Implementasi KTSP dan Persiapan Menghadapi Sertifikasi Guru, hal. 48

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

يَقُولُ لَا أَسْأَلُكُمْ عَلَيْهِ أَجْرًا إِنِّي أَخْرَجْتُ إِلَّا عَلَى الَّذِي فَطَرَنِي أَفَلَا تَعْقِلُونَ ﴿٦٥﴾

“ Hai kaumku, aku tidak meminta upah kepadamu bagi seruanku ini. Upahku tidak lain hanyalah dari Allah yang telah menciptakanku. Maka tidakkah kamu memikirkan (nya)?”

- 4) Seorang guru haruslah dapat menyakini Islam sebagai konsep Illahi dimana dia hidup dengan konsep itu, dan mampu mengamalkannya
- 5) Seorang guru haruslah memiliki sikap yang terpuji, berhati lembut, berjiwa mulia, ruhnya suci, niatnya ikhlas, taqwanya hanya pada Allah, ilmunya banyak dan pandai menyampaikan berbagai buah pikirannya sehingga penjelasannya mudah ditangkap dengan atau tanpa alat peraga.
- 6) Penampilan seorang guru hendaknya selalu sopan dan rapi
- 7) Seorang guru seyogyanya mampu menjadi pemimpin yang shalih
- 8) Seruan dan anjuran seorang guru hendaknya tercermin pula dalam sikap keluarga atau para sahabatnya
- 9) Seorang guru harus menyukai dan mencintai muridnya. Tidak boleh angkuh dan tidak boleh menjauh, sebaliknya ia harus mendekati anak didiknya.³⁵

Adapun kualitas profesionalisme guru dapat dilihat dari lima sikap utama

yakni :

keinginan untuk selalu menampilkan perilaku yang mendekati standar ideal
meningkatkan dan memelihara citra profesi

³⁵ Kamal Muhammad `Isa, Manajemen Pendidikan Islam, (Jakarta: PT Fikahayati Andasta, 1994), hlm. 64-67

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

keinginan untuk senantiasa mengejar kesempatan pengembangan professional yang dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pengetahuan dan ketrampilannya

mengejar kualitas dan cita-cita dalam profesi

memiliki kebanggaan terhadap profesinya.³⁶

5. Kriteria Guru Profesional

Menjadi seorang guru tidaklah gampang dan bisa sembarang orang, seperti yang dibayangkan sebagaian orang, dengan bermodal penguasaan materi dan menyampaikannya kepada siswa sudah cukup. Hal ini belumlah dapat dikategorikan sebagai guru yang memiliki pekerjaan professional, karena guru yang professional, mereka harus memiliki berbagai ketrampilan, kemampuan khusus, mencintai pekerjaannya, menjaga kode etik guru, dan lain sebagainya.

Menurut Glen Langford dalam buku Martinis Yamin menjelaskan kriteria profesi mencakup : (1) upah, (2) memiliki pengetahuan dan keterampilan, (3) memiliki rasa tanggungjawab dan tujuan, (4) mengutamakan pelayanan, (5) memiliki kesatuan, (6) mendapat pengakuan dari orang lain atas pekerjaan yang digelutinya.³⁷

Yunus Namsa mengutip Robert W. Richey dalam bukunya *Preparing for Carier in Education* yang mengemukakan ciri-ciri dan syarat-syarat dari suatu profesi sebagai berikut:

³⁶ Kunandar, Guru Profesional Implementasi KTSP dan Persiapan Menghadapi Sertifikasi Guru, hml. 48

³⁷ Martinis Yamin, Profesionalisasi Guru dan Implementasi KTSP, (Gaung Persada, Jakarta, 2007) hlm. 14.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lebih mementingkan pelayanan kemanusiaan yang ideal daripada kepentingan pribadi

Seorang pekerja professional secara relative memerlukan waktu yang panjang untuk mempelajari konsep-konsep serta prinsip-prinsip pengetahuan khusus yang mendukung keahliannya

Memiliki kualifikasi tertentu untuk memenuhi profesi tersebut serta mampu mengikuti perkembangan dalam pertumbuhan jabatan

Memiliki kode etik yang mengatur keanggotaan, tingkah laku sikap serta cara kerja

- Membutuhkan suatu kegiatan intelektual yang tinggi
- Adanya organisasi yang dapat meningkatkan standar pelayanan disiplin diri dalam profesi, serta kesejahteraan anggotanya
- Memandang profesi sebagai suatu karier hidup dan menjadi seorang anggota yang permanen.³⁸

Soetjipto dan Rafli Kosasi mengutip kriteria profesi keguruan berdasarkan *National Education Association (NEA)* tahun 1998 dengan menyarankan kriteria sebagai berikut:

- Jabatan yang melibatkan kegiatan intelektual
- Jabatan yang menggeluti satu batang tubuh ilmu yang khusus
- Jabatan yang memerlukan persiapan professional yang lama
- Jabatan yang memerlukan latihan dalam jabatan yang berkesinambungan
- Jabatan yang menjanjikan karier hidup dan keanggotaan yang permanen

³⁸ M. Yunus Namsa, *Kiprah Baru Profesi Guru Indonesia Wawasan Metodologi Pengajaran Agama Islam*, hlm. 39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jabatan yang menentukan buku (standarnya) sendiri

Jabatan yang mempunyai organisasi professional yang kuat dan terjalin erat.³⁹

Syafaruddin dan Irwan Nasution dalam Yunus Namsa mengemukakan bahwa ada beberapa alasan yang rasional dan empirik sehingga tugas mengajar disebut sebagai profesi adalah :

Bidang tugas guru memerlukan perencanaan yang matang, pelaksanaan yang mantap, pengendalian yang baik

Bidang pekerjaan mengajar memerlukan dukungan ilmu teoritis pendidikan dan mengajar

Bidang pendidikan memerlukan waktu lama dalam masa pendidikan dan latihan, sejak pendidikan dasar sampai pendidikan tenaga keguruan.⁴⁰

Menurut Oemar Hamalik dalam bukunya *Proses Belajar Mengajar*, guru profesional harus memiliki persyaratan meliputi :

- 1) Memiliki bakat sebagai guru
- 2) Memiliki keahlian sebagai guru
- 3) Memiliki keahlian yang baik dan terintegrasi
- 4) Memiliki mental yang sehat
- 5) Berbadan sehat
- 6) Memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas
- 7) Guru adalah manusia berjiwa Pancasila

³⁹ Soetjipto dan Rafli Kosasi, *Profesi Keguruan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), hlm.

⁴⁰ M. Yunus Namsa, *Kiprah Baru Profesi Guru Indonesia Wawasan Metodologi Pengajaran Agama Islam*, hlm. 31-32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8) Guru adalah seorang warganegara yang baik⁴¹

Sedangkan menurut Kunandar bahwa suatu pekerjaan profesional memerlukan persyaratan khusus yakni:

- a. Menuntut adanya ketrampilan berdasarkan konsep dan teori ilmu pengetahuan yang mendalam.
- b. Menekankan pada suatu keahlian dalam bidang tertentu sesuai dengan bidang profesinya.
- c. Menuntut adanya tingkat pendidikan yang memadai.
- d. Adanya kepekaan terhadap dampak kemasyarakatan dari pekerjaan yang dilaksanakannya.
- e. Memungkinkan perkembangan yang sejalan dengan dinamika kehidupan.⁴²

Menurut Supriadi yang dikutip E. Mulyasa mengemukakan bahwa untuk menjadi professional, guru dituntut memiliki minimal lima hal sebagai berikut :

Mempunyai komitmen pada peserta didik dan proses belajarnya

Menguasai secara mendalam bahan/mata pelajaran yang diajarkannya serta cara mengajarnya kepada peserta didik

Bertanggungjawab memantau hasil belajar peserta didik melalui berbagai cara evaluasi

Mampu berpikir sistematis tentang apa yang dilakukannya dan belajar dari pengalamannya

⁴¹ Oemar Hamalik, *Proses Belajar Mengajar*, (Jakarta: Penerbit Bumi Aksara, 2001)

hlm. 118

⁴² Ibid, hlm, 47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seyogyanya merupakan bagian dari masyarakat belajar dalam lingkungan profesinya.⁴³

Komisi Kebijaksanaan NEA Amerika Serikat sebagaimana dikutip Martinis Yamin, menyebutkan kriteria profesi dalam bidang pendidikan sebagai berikut:

- Profesi didasarkan atas sejumlah pengetahuan yang dikhususkan
- Profesi mengejar kemajuan dalam kemampuan para anggotanya
- Profesi melayani kebutuhan para anggotanya (akan kesejahteraan dan pertumbuhan profesional)
- Profesi memiliki norma-norma etis
- Profesi mempengaruhi kebijaksanaan pemerintah dibidangnya (mengenai perubahan-perubahan dalam kurikulum, struktur organisasi pendidikan, pendidikan professional, dst)
- Profesi memiliki solidaritas kelompok profesi⁴⁴

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, dikemukakan bahwa : profesi guru merupakan bidang pekerjaan khusus yang dilaksanakan berdasarkan prinsip sebagai berikut :

- Memiliki bakat,minat, panggilan jiwa, dan idealisme
- Memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pendidikan, keimanan, ketaqwaan, dan akhlak mulia

⁴³ E. Mulyasa, Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2012) cet. Ke-6, hlm. 11

⁴⁴ Martinis Yamin, Sertifikasi Profesi Keguruan di Indonesia (Jakarta: Gaung Persada Press), cet. Ke-3 hlm. 32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Memiliki kualifikasi akademik dan latar belakang pendidikan sesuai dengan bidang tugas

Memiliki tanggungjawab atas pelaksanaan tugas keprofesionalan

Memperoleh penghasilan yang ditentukan sesuai dengan prestasi kerja

Memiliki kesempatan untuk mengembangkan keprofesionalan secara berkelanjutan dengan belajar sepanjang hayat

Memiliki jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas keprofesionalan; dan

Memiliki organisasi profesi yang mempunyai kewenangan mengatur hal-hal yang berkaitan dengan tugas keprofesionalan guru⁴⁵

Guru yang sukses akan tercermin dalam pelaksanaan pengabdian tugas-tugas yang ditandai dengan keahlian baik dalam materi maupun dalam metode.

Selain itu juga ditunjukkan melalui tanggungjawabnya dalam melaksanakan seluruh pengabdian. Guru profesional hendaknya mampu memikul dan melaksanakan tanggungjawab sebagai guru kepada peserta didik, orang tua siswa/wali, masyarakat, bangsa, negara, dan agamanya. Guru profesional mempunyai tanggungjawab pribadi, sosial, intelektual, moral, dan spiritual.

6. Indikator Profesionalisme Guru

Berdasarkan uraian di atas maka indikator profesionalisme guru dalam penelitian ini meliputi :

⁴⁵ E. Mulyasa, Standar Kompetensi dan Sertifikasi Guru, (PT, Remaja Rosda Karya, 2008



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- 1) Memahami peserta didik
- 2) Mampu merancang pembelajaran
- 3) Mampu melaksanakan pembelajaran dengan baik
- 4) Mampu melakukan penilaian dan mengevaluasi hasil pembelajaran
- 5) Menguasai materi pembelajaran
- 6) Menguasai berbagai metode pembelajaran
- 7) Mampu mengelola kelas
- 8) Memfasilitasi pengembangan potensi siswa
- 9) Sehat jasmani dan rohani
- 10) Memiliki sikap arif dan bijaksana
- 11) Dapat dijadikan tauladan dan berakhlak mulia
- 12) Mampu berkomunikasi baik dengan siswa, dengan sesama pendidik dan tenaga kependidikan serta orang tua dan masyarakat

C. Kepuasan Pelanggan (Orang Tua Siswa)

1. Konsep Kepuasan Pelanggan

Konsep operasional kepuasan pelanggan dimulai pada pertengahan 1970-an, tepatnya pada tahun 1977 ketika laporan konferensi tentang konseptualisasi dan pengukuran kepuasan/ketidakpuasan pelanggan dipublikasikan pertamakali. Kata kepuasan atau (satisfaction) sendiri berasal dari bahasa latin ” satis “ (artinya cukup baik, memadai) dan “ factio “ (artinya melakukan atau membuat). Kepuasan diartikan sebagai “ upaya pemenuhan sesuatu “ atau “ membuat sesuatu memadai”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.⁴⁶ Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.⁴⁷

Pada dasarnya kepuasan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara kinerja layanan yang diterimanya dengan kinerja layanan yang diharapkannya. Ini berarti bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara harapan dan kinerja layanan. Apabila kinerja layanan di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sedangkan kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Patut diingat pula bahwa pelayanan yang memuaskan merupakan bagian masa depan perusahaan.⁴⁸

Tjiptono, dkk menyatakan bahwa konsekuensi kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sangat krusial bagi kalangan bisnis, pemerintah, dan jasa pelanggan. Bagi bisnis, kepuasan dipandang sebagai salah satu dimensi kinerja pasar.

⁴⁶ Philip Kotler dan Keller, Manajemen Pemasaran : Edisi Bahasa Indonesia (Jakarta : PT Indeks 2007), hlm. 78.

⁴⁷ Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran (Yogyakarta, Penerbit Andi, 1997), hlm. 24

⁴⁸ TS Kaihatu, Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 2008) Vol. 10, No. 1, hlm. 66-73

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang. Sementara itu ketidakpuasan pelanggan memunculkan sejumlah resiko, seperti boikot atau protes dari lembaga pelanggan, intervensi pemerintah, reaksi pesaing, dan masuknya produk substitusi baru ke pasar. Ketidakpuasan pelanggan sesungguhnya dapat membantu perusahaan mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi kelemahan produk atau jasanya yang tidak mampu memenuhi standar pelanggan dan pemerintah.⁴⁹

Umumnya faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan.⁵⁰ Zeithaml et al. melakukan penelitian khusus dalam sektor jasa dan mengemukakan bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas suatu jasa terbentuk oleh beberapa faktor berikut :

1. *Enduring Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa. Orang tua siswa akan berharap patut mendapatkan pelayanan pendidikan yang baik apabila orang tua siswa lainnya dilayani dengan baik oleh pihak sekolah. Selain itu, filosofi individu tentang bagaimana memberikan pelayanan yang benar akan menentukan harapannya pada sekolah tempat anaknya bersekolah.

⁴⁹ Ibid, hlm. 37.

⁵⁰ Fandy Tjiptono, and Gregorius Chandra , Service, Quality, and Satisfaction (Yogyakarta, ANDI, 2011), hlm. 187-190

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. *Personal Needs*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraan juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi : kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis.

3. *Transitory Service Intesifiers*

Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa.

Faktor ini meliputi :

1. Situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan jasa dan ingin perusahaan ingin bisa membantunya (misalnya jasa pendidikan pada saat orang tua siswa belum mampu membayar SPP)
2. Jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuanya untuk menentukan baik atau buruknya jasa berikutnya :

a. *Perceived Service Alternatives*

Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.

b. *Self Perceived Service Roles*

Faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Jika konsumen terlibat dalam proses pemberian jasa dan jasa yang terjadi ternyata tidak begitu baik, maka pelanggan tidak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menimpakan kesalahan sepenuhnya pada si pemberi jasa. Oleh karena itu, persepsi tentang derajat keterlibatannya ini akan mempengaruhi tingkat jasa/layanan yang bersedia diterimanya.

c. Situational Factors

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa.

d. Explicit Service Promises

Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal maupun non personal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, personal selling, perjanjian, atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.

e. Implicit Service Promises

Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan. Petunjuk yang memberikan gambaran jasa ini meliputi biaya untuk memperolehnya atau harga dan alat-alat pendukung jasanya. Pelanggan biasanya menghubungkan harga dan peralatan pendukung jasa dengan kualitas jasa. Harga yang mahal dihubungkan secara positif dengan kualitas yang tinggi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

f. *Worl Of Mouth* (Rekomendasi/Saran dari Orang Lain)

World of mouth merupakan pernyataan (personal maupun nonpersonal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada pelanggan. *World of mouth* ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikan adalah mereka yang dapat dipercayainya seperti para ahli, teman, keluarga, dan publikasi media massa. Disamping itu world of mouth juga cepat diterima sebagai referensi karena pelanggan jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dibelinya atau yang belum dirasakannya sendiri.

g. *Past Experience*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh lima faktor utama yaitu :

- a. Kualitas sesungguhnya, yang dipengaruhi oleh dua hal, yaitu kualitas produk sesungguhnya dan persepsi pelanggan
- b. Kualitas pelayanan terutama industri jasa, yang dikenal dengan SERVQUAL (Service Quality), meliputi reliabilitas, responsibilitas, jaminan, empati dan bukti fisik.
- c. Emosional, kepuasan yang diperoleh pelanggan apabila mereka menggunakan suatu produk dengan merek tertentu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Harga yang kompetitif, produk dengan kualitas yang sama, tetapi dengan harga yang lebih murah tentu akan memberikan nilai yang lebih tinggi
- e. Manfaat yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan pada saat pelanggan membeli produk tersebut.
- f. Berdasarkan dari beberapa definisi tentang kepuasan pelanggan di atas maka penelitian ini mendefinisikan kepuasan pelanggan (orang tua siswa) sebagai perasaan pelanggan dimana apa yang telah diperoleh dari pemberi jasa (sekolah) sesuai dengan apa yang telah diharapkan pelanggan.

2. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Tujuan pengukuran kepuasan pelanggan adalah untuk memberikan informasi supaya pelanggan menjadi loyal dan dapat meningkatkan kinerja keseluruhan suatu perusahaan.

Pada prinsipnya kepuasan pelanggan menurut Kotler, et. All dalam Tjiptono mengidentifikasi empat metoda pengukuran tingkat kepuasan pelanggan yaitu :

1) Sistem keluhan dan saran

Perusahaan jasa menyediakan formulir berisi keluhan dan saran yang dapat diisi oleh konsumen sehingga perusahaan dapat mengambil langkah untuk mengatasi masalah tersebut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Survey Kepuasan Pelanggan

Pengukuran melalui metode ini dapat dilakukan dengan cara

- a) *Directly Reported Satisfication*, pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan-pertanyaan kepada responden.
- b) *Derived Dissatisfaction*, pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal, yaitu besarnya harapan konsumen terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- c) *Problem Analysis*, responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu masalah yang dihadapi berkaitan dengan penawaran perusahaan dan saran-saran untuk perbaikan
- d) *Importance Performance Analysis (IPA)*, responden diminta untuk merangking berbagai atribut penawaran berdasarkan tingkat harapan mereka terhadap atribut tersebut.

3) *Ghost Shopping*

Perusahaan mengirimkan orang untuk berpura-pura menjadi pembeli produk mereka maupun produk dari pesaingnya.

4) Pelaporan Keluhan

Untuk mengukur kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan metode keluhan langsung, yaitu konsumen ditanyai secara langsung mengenai keluhan mereka dan penilaian mereka terhadap produk perusahaan⁵¹

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis,

⁵¹Fandy Tjiptono, and Gregorius Chandra , Service, Quality, and Satisfaction, (Andi, Yogyakarta, 2005), hlm. 314-316.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan perusahaan.

Sebuah proses pengambilan keputusan tidak hanya berakhir dengan terjadinya transaksi pembelian, akan tetapi diikuti pula oleh tahap perilaku purnabeli, terutama dalam pengambilan keputusan yang luas. Dalam tahap ini konsumen merasakan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu yang akan mempengaruhi perilaku berikutnya. Jika konsumen merasa puas, ia akan memperlihatkan peluang besar untuk melakukan pembelian ulang atau membeli produk lain di perusahaan yang sama di masa mendatang.

3. Standar Kepuasan Orang Tua

Ada lima dimensi pokok kualitas jasa yang dapat dipenuhi untuk menciptakan kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Berwujud (Tangible). Meliputi penampilan fasilitas fisik penyedia jasa seperti gedung, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan fisik dari personel penyedia jasa.
- b. Keandalan (Reliability). Keandalan berarti kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat (accurately), kemampuan untuk dapat dipercaya (dependably), serta tepat waktu (on time).
- c. Kesigapan (Responsiveness) dimensi kesigapan ini lebih berfokus pada sikap, sifat dan tanggungjawab semua komponen yang berhubungan

dengan lembaga tersebut. Dimensi kesigapan ini berhubungan dengan ketepatan, kecepatan, dan kecermatan para tenaga pendidik dalam memberikan pelayanan, informasi, serta solusi terhadap setiap masalah yang dihadapi oleh anak maupun orang tua.

- d. Kepastian (Assurance), dalam lingkup pendidik, maka dimensi Assurance ini sangat berhubungan dengan kompetensi kepribadian yang harus dimiliki oleh pendidik. Sebagai seorang pendidik, maka harus mampu bersikap sesuai dengan norma sosial, agama dan budaya yang berlaku, bersikap dan berperilaku sesuai dengan psikologis anak, serta mampu menampilkan pribadi yang berbudi pekerti luhur.
- e. Empati (Empathy), maka hal ini dapat diartikan bahwa seorang tenaga pendidik anak usia dini harus memiliki kompetensi sosial yang baik dan unggul. Tenaga pendidik, karyawan, maupun staf yang berkecimpung di lembaga pendidikan diharapkan dapat beradaptasi dengan lingkungannya serta berkomunikasi secara efektif bersama dengan orang tua dan anak.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa antara lain: tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy).⁵²

4 Indikator Kepuasan Orang Tua

Kepuasan pelanggan yakni orang tua siswa adalah perasaan pelanggan dimana apa yang telah diperoleh dari pemberi jasa yakni sekolah

⁵² Kotler. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 45

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

atau guru sesuai dengan apa yang telah diharapkan pelanggan. indikator untuk mengetahui kepuasan orang tua siswa sebagai pelanggan pendidikan meliputi:

1. Memperoleh pendidikan sesuai harapan
2. Merasa senang terhadap kinerja sekolah
3. Merekomendasikan kepada pihak lain
4. Kenyataan sesuai dengan informasi sebelumnya

D. Penelitian Relevan

Beberapa hasil penelitian yang relevan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalisme guru terhadap kepuasan telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan berbagai variasi variabel dan lokasi penelitian.

Adapun hasil penelitian terdahulu dapat dipetakan sebagai berikut :

Tabel II.2
Pemetaan Hasil Penelitian terdahulu

| No | Peneliti/ Tahun | Variabel | Metode Analisis | Kesimpulan |
|----|--|--|---|--|
| 1 | Indah Dwi Prasetyani ng rum, (2009) | Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Mahasiswa dan Loyalitas pada Mahasiswa (Studi Kasus Pada Undaris Ingaran) | Menggunakan teknik purposive sampling dengan data kuesioner skala 1 – 7 dengan alat analisis Structural Equation Model (SEM) | Terdapat pengaruh positif antara variabel pembelajaran terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Terdapat pengaruh yang positif antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Terdapat pengaruh positif antara variabel |

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| Peneliti/ Tahun | Variabel | Metode Analisis | Kesimpulan |
|--|--|---|---|
| | | dengan teknik Confirmatory Factor Analysis | kepuasan mahasiswa terhadap variabel loyalitas mahasiswa |
| M. Afifudin, S.E, (2009) | Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT (persero) Angkasa Pura I di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang | Menggunakan metode regresi berganda | Masing-masing variabel bebas mempengaruhi secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Variabel reliability merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan |
| Budi Agustiono dan Sumarno, (2006) | Kualitas Pelayanan, kepuasan pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan | Menggunakan kuesioner dengan skala Likert 5 point. Menggunakan alat analisis (SEM) yang menggunakan 2 teknik yaitu Analisis faktor Konfirmasi dan Regression Weight | Ada pengaruh yang kuat antara Kualitas pelayanan Jasa terhadap kepuasan dan Loyalitas pasien di RS. St. Elisabeth Semarang |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

| No | Peneliti/ Tahun | Variabel | Metode Analisis | Kesimpulan |
|----|--------------------|---|---|--|
| 4 | Bustami, (2009) | Pengaruh Pengembangan Profesionalisme Guru SMP terhadap Peningkatan Mutu Pendidikan di Kabupaten Aceh Timur | Metode deskriptif kuantitatif | Profesionalisme guru berpengaruh nyata terhadap peningkatan mutu pendidikan guru SMP di kabupaten Aceh Timur |
| 5 | Nababan, (2007) | Pengaruh Pengembangan Profesionalisme dan Kinerja Dosen terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa di FKIP Universitas HKBP Nommensen Pematang Siantar | Metode deskriptif kuantitatif dan analisis korelasi | Pengembangan profesionalisme dosen berpengaruh terhadap peningkatan prestasi belajar mahasiswa. Pengembangan profesionalisme dosen dan kinerja dosen bersama-sama berpengaruh terhadap peningkatan prestasi belajar mahasiswa |

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang kemungkinan benar atau kemungkinan juga salah. Menurut Sugiyono, hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.⁵³ Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H_{a1} : Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan guru Pendidikan Agama Islam terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SMP IT di Kota Batam.

H₀₁ : Tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan guru Pendidikan Agama Islam terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SMP IT di Kota Batam.

H_{a2} : Terdapat pengaruh signifikan profesionalisme guru Pendidikan Agama Islam terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SMP IT di Kota Batam.

H₀₂ : Tidak terdapat pengaruh signifikan profesionalisme guru Pendidikan Agama Islam terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SMP IT di Kota Batam.

H_{a3} : Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan profesionalisme guru Pendidikan Agama Islam terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SMP IT di Kota Batam.

H₀₃ : Tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan profesionalisme guru Pendidikan Agama Islam terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa SMP IT di Kota Batam.

⁵³ Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2010), Cetakan ke – 11. hlm.34.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

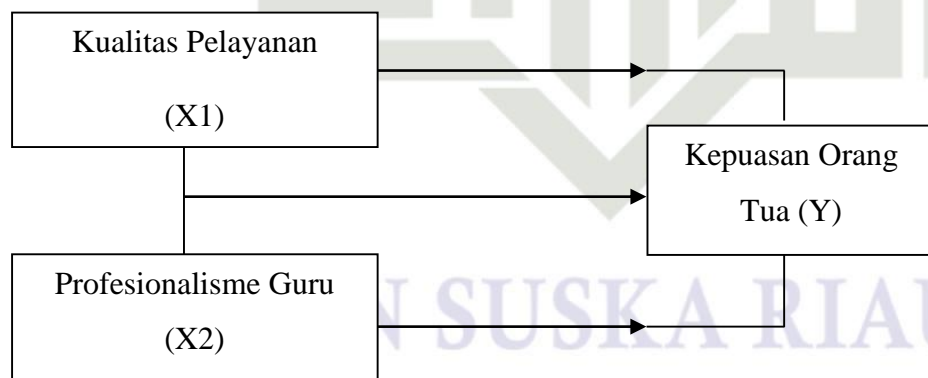
METODOLOGI PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan yang bersifat korelatif, untuk mengetahui, dan menemukan ada tidaknya hubungan / pengaruh. Apabila ada hubungan, seberapa erat hubungan dan berarti atau tidak hubungan itu, seberapa erat pengaruh dan berarti atau tidak pengaruh itu melalui perlakuan antara dua atau lebih variabel yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan teknik regresi yang didalamnya terdapat tiga variabel penelitian yakni dua variabel bebas yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan (X_1), profesionalisme guru (X_2) dan satu variabel terikat kepuasan orang tua siswa (Y).

Pengaruh antara variabel terikat dan variabel bebas digambarkan dalam bentuk konstelasi pengaruh antara variabel sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3.1 : Konstelasi Pengaruh Variabel Penelitian



Keterangan:

X₁ : Kualitas Pelayanan

X₂ : Profesionalisme Guru

Y : Kepuasan Orang Tua Siswa

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah guru PAI SMP IT Se Kota Batam.

Sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalisme guru terhadap kepuasan orang tua siswa SMP IT Se Kota Batam.

C. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian direncanakan dimulai pada bulan Oktober sampai Desember 2020. Penelitian ini akan dilaksanakan di tujuh sekolah SMP IT Kota Batam, Kepulauan Riau.

D. Polulasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah suatu kelompok yang terdiri dari subjek dan objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua siswa di SMP IT Kota Batam yang berjumlah 1.114 orang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel III.1
Populasi Penelitian

| No | Nama Kelas | Populasi |
|----|----------------------|----------|
| 1 | SMP IT ASSYURA | 181 |
| 2 | SMP IT INSAN HARAPAN | 69 |
| 3 | SMP IT EL YASIN | 130 |
| 4 | SMP NURUL MUHAJIRIN | 394 |
| 5 | SMP ULIL ALBAB | 300 |
| 6 | SMP MAHABATUL HAQ | 30 |
| 7 | SMP MUTIARA INSANI | 10 |
| | Jumlah | 1.114 |

2. Sampel

Jika hanya akan meneliti sebagian dari populasi, maka penelitian tersebut disebut penelitian sampel. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sebelum menentukan jumlah sampel peneliti terlebih dahulu menentukan teknik sampling yang digunakan. Dalam hal ini teknik samplingnya menggunakan *Proposional Random Sampling*. Menurut Sugiyono, teknik ini digunakan karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Sampel dalam penelitian ini adalah guru SMP IT sebanyak 7 sekolah dan jumlah populasi orang tua siswa sebanyak 1.114 di SMP IT Kota Batam. Adapun cara mendapatkan sampel peneliti menggunakan rumus Taro Yamane dalam Akdon, sebagai berikut⁵⁴ :

⁵⁴ Akdon. 2014. Path Analisis (Analisis Jalur). Bandung: CV Alfabeta, hal. 44



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan :

N = ukuran populasi

n = ukuran sampel

d^2 = Presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90 %)

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian adalah:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

$$n = \frac{1.114}{1.114.(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1.114}{1.114.(0,01) + 1}$$

$$n = \frac{1.114}{12,14}$$

$$n = 91,76$$

Dari hasil perhitungan tersebut adalah 91,76 maka dibulatkan menjadi 92 sampel.

Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah 92 orang tua siswa.

Berdasarkan tabel jumlah populasi 1.114 maka sampelnya adalah 92 orang.

Dari sampel tersebut, penulis membagi jumlah masing-masing sampel menggunakan rumus berstrata Sugiono dalam Riduwan, dengan rincian sebagai berikut :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Keterangan :

n_1 = Jumlah sampel menurut stratum

n = Jumlah sampel keseluruhan

N_i = Jumlah populasi menurut stratum

N = Jumlah populasi keseluruhan

Tabel III.2
Rincian Jumlah Sampel Penelitian

| No | Nama Sekolah | Populasi N_i | Perhitungan Sampel | Sampel |
|--------|----------------------|-------------------|---------------------------------|--------|
| 1 | SMP IT ASSYURA | 181 | $(181/1.114) \times 92 = 14,9$ | 15 |
| 2 | SMP IT INSAN HARAPAN | 69 | $(68/1.114) \times 92 = 5,7$ | 6 |
| 3 | SMP IT EL YASIN | 130 | $(130/1.114) \times 92 = 10,7$ | 11 |
| 4 | SMP NURUL MUHAJIRIN | 394 | $(394/1.114) \times 92 = 32,53$ | 32 |
| 5 | SMP ULIL ALBAB | 300 | $(300/1.114) \times 92 = 24,7$ | 25 |
| 6 | SMP MAHABATUL HAQ | 30 | $(30/1.114) \times 92 = 2,4$ | 2 |
| 7 | SMP MUTIARA INSANI | 10 | $(10/1.114) \times 92 = 0,8$ | 1 |
| Jumlah | | 1.114 | | 92 |

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kuesioner (angket) untuk memperoleh informasi sesuai tujuan yang dicapai yaitu mengetahui informasi tentang pengaruh kualitas pelayanan dan profesionalisme guru terhadap kepuasan orang tua siswa di SMP IT Kota Batam.

Jenis pengukuran variabel kualitas pelayanan, profesionalisme guru dan kepuasan pelanggan dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. *Skala Likert* berisi pernyataan sistematis untuk menunjukkan sikap responden terhadap pernyataan dalam angket. Dengan menggunakan *skala likert* variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator-indikator variabel :

Tabel III.3
Instrumen Penilaian

| No. | Pilihan Jawaban | Disingkat | Bobot |
|-----|-------------------|-----------|-------|
| 1 | Sangat Baik | STB | 5 |
| 2 | Baik | TB | 4 |
| 3 | Netral | N | 3 |
| 4 | Tidak Baik | B | 2 |
| 5 | Sangat Tidak Baik | SB | 1 |

Kemudian indikator-indikator tersebut dijadikan dasar untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan dan pertanyaan. Adapun yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah pengaruh dari kualitas pelayan dan profesionalisme guru terhadap kepuasan orang tua siswa di SMP IT Kota Batam. Untuk mempermudah penulisan pada penelitian ini, maka konsep operasional penulisan akan dibagi menjadi beberapa indikator dari ketiga variabel. Berikut ini akan dijelaskan definisi konseptual, definisi operasional, indikator dan kisi-kisi instrument sebagai berikut :

Tabel III.4
Matrik Operasionalisasi, Konseptual Variabel, Butir Soal Instrumen

| Variabel | Definisi Konseptual | Definisi Operasional | Indikator | Butir Soal |
|--------------------------------------|--|---|--|--|
| Kualitas Pelayanan (X ₁) | Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah dilakukan sebagai pedoman | Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau orang tua siswa yang menyekolahkan anaknya di SMP IT Kota Batam sesuai dengan standar yang | 1) Memiliki peralatan pembelajaran modern, 2) Memiliki sarana dan prasarana pembelajaran memadai, 3) Guru dan karyawan berpenampilan menarik, 4) Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, 5) Administrasi sekolah tertata dengan baik, 6) Sekolah menyampaikan | 1,2,3* 4,5,6*, 7,8, 9,10,11* 12,13*, |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta

milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

| Varabel | Definisi Konseptual | Definisi Operasional | Indikator | Butir Soal |
|--|---|---|--|--|
| | dalam memberikan layanan. | telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. | informasi tentang sekolah, 7) Sekolah memberikan layanan dengan cepat/segera, 8) Kesiadaan untuk membantu pelanggan pendidikan, 9) Sekolah merespons harapan pelanggan pendidikan 10) Guru dan karyawan menumbuhkan rasa percaya pelanggan pendidikan, 11) Menumbuhkan rasa aman bagi pelanggan pendidikan, 12) Guru dan karyawan menjaga kesopanan dan adab, 13) Guru dan karyawan menjawab pertanyaan pelanggan dengan bijak, 14) Guru memberikan perhatian kepada siswa dan orang tua, 15) Mengutamakan kepentingan siswa dan orang tua, 16) Sekolah menetapkan waktu proses belajar yang nyaman. | 14, 15,16,17*, 18,19*, 20,21,22*, 23,24 25,26*, 27,28,29*, 30. |
| Profesionalisme Guru (X ₂) | Tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil belajar, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada | Tenaga profesional guru SMP Kota Batam yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil belajar, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. | 1) Memahami peserta didik 2) Mampu merancang pembelajaran 3) Mampu melaksanakan pembelajaran dengan baik 4) Mampu melakukan penilaian dan mengevaluasi hasil pembelajaran 5) Menguasai materi pembelajaran 6) Menguasai berbagai metode pembelajaran 7) Mampu mengelola kelas 8) Memfasilitasi pengembangan potensi siswa 9) Sehat jasmani dan rohani 10) Memiliki sikap arif dan bijaksana 11) Dapat dijadikan tauladan dan berakhlak mulia | 1,2,3*, 4,5,6*, 7,8,9*, 10,11*, 12,13*, 14,15*, 16,17,18*, 19,20*, 21,22*, 23,24,25*, 26,27* |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

| Varabel | Definisi Konseptual | Definisi Operasional | Indikator | Butir Soal |
|-----------------------------|---|---|--|---|
| | masyarakat. | | 12) Mampu berkomunikasi baik dengan siswa, dengan sesama pendidik dan tenaga kependidikan serta orang tua dan masyarakat | 28,29,30* |
| Kepuasan Orangtua Siswa (Y) | Perasaan pelanggan dimana apa yang telah diperoleh dari pemberi jasa yakni sekolah atau guru sesuai dengan apa yang telah diharapkan pelanggan. | Perasaan pelanggan dimana apa yang telah diperoleh dari pemberi jasa yakni sekolah atau guru di SMP IT Kota Batam sesuai dengan apa yang telah diharapkan pelanggan | 1) Memperoleh pendidikan sesuai harapan, 2) Merasa senang terhadap kinerja sekolah, 3) Merekomendasikan kepada pihak lain, 4) Kenyataan sesuai dengan informasi sebelumnya. | 1,2,3,4*,5,6,7,8 9,10,11,12,13,14,15,16* 17,18,19,20,21,22,23 24,25,26,27,28,29, 30.* |

F. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, digunakan analisis statistik deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif dilakukan untuk menentukan deskriptif data yaitu mean, median, modus, standar deviasi dan varians serta tabel distribusi frekuensi yang dilengkapi dengan diagram batang untuk setiap variabel. Cara perhitungannya dilakukan dengan bantuan SPSS versi 17. Teknik analisis inferensial juga dilakukan menggunakan program SPSS versi 17. Sebelum pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan pengujian persyaratan analisis, yaitu :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah alat yang digunakan dalam data atau informasi yang berhubungan dengan penelitian. Penggunaan instrument yang valid dan reliabel sangat berpengaruh terhadap kualitas penelitian.⁵⁵

Uji instrumen penelitian dilaksanakan di SMP Kota Batam pada tanggal 15 Oktober sampai 5 Desember 2020 dengan responden 100. Jumlah pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan adalah 23, variabel profesionalisme guru adalah 24, dan variabel kepuasan orang tua siswa adalah 23.

Uji validitas dan reliabilitas secara manual sangat beresiko, karena memerlukan keahlian dan waktu yang lama, disamping potensi kesalahan tinggi. Oleh karena itu analisis validitas dalam penelitian peneliti nantinya menggunakan bantuan SPSS.17. Uraian perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas sebagai berikut:

a. Validitas Instrumen Uji Coba

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrument. Suatu instrument dikatakan valid apabila mampu digunakan sebagai alat ukur yang mampu mengukur sesuai dengan kondisi responden yang sebenarnya.⁵⁶ Untuk mengetahui validitas instrument dapat dilihat dari *Item-Total Statistics* dapat mengetahui bahwa berpatokan pada angka Cronbach's *Alpha*, yaitu apa

⁵⁵ Hartono, *Analisis Item Instrumen*, (Peanbaru: Zanaf Publishing, 2015), h. 74

⁵⁶ *Ibid.*, h. 105

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bila item lebih besar dari angka Cronbach's *Alpha*, maka item dikatakan valid.⁵⁷

Berdasarkan hasil uji coba instrumen yang telah dilaksanakan pada tanggal 5 sampai dengan 10 Februari 2020 dengan responden 20 guru SMP Kota Batam, dengan bantuan komputer program *SPSS versi* 17 dari 70 butir pernyataan diperoleh 62 butir pernyataan valid dan 8 butir pernyataan tidak valid. Data selengkapnya mengenai perhitungan validitas menggunakan SPSS 17 tentang angket uji coba dapat dilihat pada **lampiran 1**.

Hasil uji validitas instrumen sebagai berikut:

- a. Uji validitas alat ukur kualitas pelayanan

Berdasarkan indikator-indikator dari variabel kualitas pelayanan yang dikembangkan menjadi 23 butir pernyataan terdapat 21 butir pernyataan yang valid dan 2 butir pernyataan yang tidak valid, yaitu pernyataan nomor 16 dan 21.

- b. Uji validitas alat ukur profesionalisme guru

Berdasarkan indikator-indikator dari variabel profesionalisme guru yang dikembangkan menjadi 24 butir pernyataan terdapat 21 butir pernyataan yang valid dan 3 butir pernyataan yang tidak valid, yaitu pernyataan nomor 4, 11 dan 14.

⁵⁷ *Ibid.*, h. 159

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Uji validitas alat ukur kepuasan orang tua siswa

Berdasarkan indikator-indikator dari variabel kepuasan orang tua siswa yang dikembangkan menjadi 23 butir pernyataan terdapat 20 butir pernyataan yang valid dan 3 butir pernyataan yang tidak valid, yaitu pernyataan nomor 3, 13 dan 22.

Hasil penghitungan uji validitas instrumen tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel III. 5
Hasil Uji Validitas

| Variabel | Jumlah Butir Awal | Jumlah Butir Gugur | Nomor Gugur | Jumlah Butir Valid |
|--------------------------|-------------------|--------------------|--------------------------------|--------------------|
| Kualitas pelayanan | 38 | 8 | 2, 3, 6, 17, 20, 29, 32 dan 37 | 30 |
| Profesionalisme guru | 33 | 3 | 2, 18 dan 27 | 30 |
| Kepuasan orang tua siswa | 32 | 2 | 15 dan 29 | 30 |

Setelah diperoleh 100 butir pernyataan yang valid, maka instrumen dilakukan perbaikan dengan membuang pernyataan yang tidak valid, instrumen yang diperbaiki dapat dilihat pada **lampiran 2**.

b. Reliabilitas Instrumen Uji Coba

Reliabilitas mengacu pada instrumen yang dianggap dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik. Instrumen yang baik tidak akan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu.⁵⁸

Suatu angket dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas adalah *cronbach's alpha* dengan cara membandingkan nilai *alpha* dengan standarnya. Koefisien *cronbach alpha* yang lebih dari 0,60 menunjukkan keandalan (reliabilitas) instrumen..⁵⁹ Bentuk instrumen penelitian ini membentuk interval yang butir pernyataannya mempunyai skor 1 sampai 4. Hasil penghitungan yang diperoleh diinterpretasikan dengan tingkat koefisien korelasi sebagaimana termuat dalam tabel berikut.⁶⁰

Tabel III. 6
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi (r)

| Besarnya Nilai r | interpretasi |
|------------------|---------------|
| 0,00 - 1,199 | Sangat Rendah |
| 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 0,40 – 0,599 | Sedang |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 0,80 – 1,000 | Sangat Kuat |

Hasil perhitungan uji reliabilitas menggunakan program *SPSS versi 20.0* menunjukkan bahwa angket kepuasan orang tua siswa, profesionalisme

⁵⁸ *Ibid.*, h. 126

⁵⁹ *Ibid.*, h. 160

⁶⁰ Sugiyono *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta 2015), h.257

guru, dan kompetensi pedagogik dapat dikatakan reliabel. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III. 7
Hasil Interpretasi Terhadap Koofisien

| NO | Variabel | Koofisien <i>Alpha</i> <i>Cronbach</i> | Keterangan Reliabilitas |
|----|--------------------------|--|-------------------------|
| 1 | Kualitas pelayanan | 0,947 | Sangat Kuat |
| 2 | Profesionalisme guru | 0,969 | Sangat Kuat |
| 3 | Kepuasan orang tua siswa | 0,977 | Sangat Kuat |

c. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Tabel III. 8
Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel X1

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .959 | 37 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| VAR00001 | 130.1333 | 206.257 | .634 | .958 |
| VAR00002 | 130.7667 | 208.323 | .278 | .961 |
| VAR00003 | 130.3667 | 208.447 | .358 | .960 |
| VAR00004 | 130.3333 | 203.402 | .721 | .958 |
| VAR00005 | 130.5000 | 199.500 | .800 | .957 |
| VAR00006 | 130.2333 | 203.909 | .727 | .958 |
| VAR00007 | 130.4000 | 198.662 | .842 | .957 |
| VAR00008 | 130.1667 | 204.075 | .672 | .958 |
| VAR00009 | 130.1667 | 203.523 | .707 | .958 |
| VAR00010 | 130.1667 | 207.730 | .596 | .958 |
| VAR00011 | 130.3000 | 200.562 | .755 | .957 |
| VAR00012 | 130.3000 | 204.079 | .687 | .958 |
| VAR00013 | 130.1667 | 205.178 | .684 | .958 |
| VAR00014 | 130.1333 | 206.257 | .634 | .958 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| VAR00015 | 130.2667 | 199.444 | .714 | .958 |
| VAR00016 | 130.4000 | 202.386 | .700 | .958 |
| VAR00017 | 130.2000 | 202.303 | .763 | .957 |
| VAR00018 | 130.3000 | 200.562 | .755 | .957 |
| VAR00019 | 130.4000 | 214.731 | .006 | .962 |
| VAR00020 | 130.4667 | 211.085 | .209 | .961 |
| VAR00021 | 130.5000 | 199.500 | .800 | .957 |
| VAR00022 | 130.3000 | 200.562 | .755 | .957 |
| VAR00023 | 130.3000 | 204.079 | .687 | .958 |
| VAR00024 | 130.1667 | 205.178 | .684 | .958 |
| VAR00025 | 130.1333 | 206.257 | .634 | .958 |
| VAR00026 | 130.2667 | 199.444 | .714 | .958 |
| VAR00027 | 130.4000 | 202.386 | .700 | .958 |
| VAR00028 | 130.2000 | 202.303 | .763 | .957 |
| VAR00029 | 130.2667 | 208.685 | .324 | .960 |
| VAR00030 | 130.3000 | 204.079 | .687 | .958 |
| VAR00031 | 130.3000 | 200.562 | .755 | .957 |
| VAR00032 | 130.5333 | 214.671 | .019 | .961 |
| VAR00033 | 130.3333 | 203.402 | .721 | .958 |
| VAR00034 | 130.4000 | 198.662 | .842 | .957 |
| VAR00035 | 130.2667 | 199.444 | .714 | .958 |
| VAR00036 | 130.3667 | 211.757 | .142 | .961 |
| VAR00037 | 130.4000 | 198.662 | .842 | .957 |

Pada tabel tersebut *cronbach's alpha* menunjukkan nilai 0,959. Kemudian terdapat nilai 7 item pertanyaan lebih besar dari 0,959, pada nomor item 2, 3, 19, 20, 29, 32 dan 36, itu menunjukkan 7 item tersebut tidak valid. Sedangkan terdapat 30 item yang memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih kecil dari 0.959 sehingga dapat disimpulkan indikator atau angket yang digunakan pada variabel X1 terdapat 40 item yang Valid. Kemudian dari nilai *cronbach's alpha* menunjukkan nilai 0,959. Itu berarti lebih besar dari 0,60 yang menunjukkan item tersebut dinyatakan reliable.

Tabel III. 9
Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel X2

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .977 | 32 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| VAR00001 | 108.6333 | 256.930 | .920 | .975 |
| VAR00002 | 108.5333 | 264.878 | .680 | .976 |
| VAR00003 | 108.4333 | 261.909 | .731 | .976 |
| VAR00004 | 108.6667 | 258.989 | .892 | .975 |
| VAR00005 | 108.8000 | 261.545 | .797 | .976 |
| VAR00006 | 108.7000 | 262.217 | .743 | .976 |
| VAR00007 | 108.4000 | 262.317 | .724 | .976 |
| VAR00008 | 108.8000 | 261.545 | .797 | .976 |
| VAR00009 | 108.5333 | 264.878 | .680 | .976 |
| VAR00010 | 108.6333 | 260.033 | .842 | .976 |
| VAR00011 | 108.7000 | 262.217 | .743 | .976 |
| VAR00012 | 108.5333 | 264.878 | .680 | .976 |
| VAR00013 | 108.7667 | 261.909 | .770 | .976 |
| VAR00014 | 108.5333 | 264.878 | .680 | .976 |
| VAR00015 | 108.4667 | 272.326 | .263 | .978 |
| VAR00016 | 108.7000 | 262.217 | .743 | .976 |
| VAR00017 | 108.7333 | 259.237 | .889 | .976 |
| VAR00018 | 108.4667 | 260.740 | .723 | .976 |
| VAR00019 | 108.8000 | 261.545 | .797 | .976 |
| VAR00020 | 108.6333 | 256.930 | .920 | .975 |
| VAR00021 | 108.7000 | 259.872 | .854 | .976 |
| VAR00022 | 108.8000 | 261.545 | .797 | .976 |
| VAR00023 | 108.8000 | 261.545 | .797 | .976 |
| VAR00024 | 108.7000 | 259.872 | .854 | .976 |
| VAR00025 | 108.7000 | 262.217 | .743 | .976 |
| VAR00026 | 108.4333 | 262.806 | .690 | .976 |
| VAR00027 | 108.8000 | 261.545 | .797 | .976 |
| VAR00028 | 108.4333 | 262.806 | .690 | .976 |
| VAR00029 | 108.5667 | 273.564 | .204 | .979 |
| VAR00030 | 108.6333 | 256.930 | .920 | .975 |
| VAR00031 | 108.6667 | 257.816 | .881 | .976 |
| VAR00032 | 108.4333 | 262.806 | .690 | .976 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada tabel tersebut *cronbach's alpha* menunjukkan nilai 0,977. Kemudian terdapat nilai 2 item pertanyaan lebih besar dari 0,965, pada nomor item 15 dan 29, itu menunjukkan 2 item tersebut tidak valid. Sedangkan terdapat 30 item yang memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih kecil dari 0.977 sehingga dapat disimpulkan indikator atau angket yang digunakan pada variabel X2 terdapat 30 item yang Valid. Kemudian dari nilai *cronbach's alpha* menunjukkan nilai 0,977. Itu berarti lebih besar dari 0,60 yang menunjukkan item tersebut dinyatakan reliable.

Tabel III. 10
Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Y

| Reliability Statistics | | | | |
|------------------------|--|------------|--|--|
| Cronbach's Alpha | | N of Items | | |
| .965 | | 43 | | |

| Item-Total Statistics | | | | |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| VAR00001 | 152.2000 | 286.855 | .551 | .964 |
| VAR00002 | 152.2000 | 286.855 | .551 | .964 |
| VAR00003 | 152.2333 | 286.392 | .687 | .964 |
| VAR00004 | 152.3667 | 286.309 | .671 | .964 |
| VAR00005 | 152.2000 | 279.752 | .761 | .963 |
| VAR00006 | 152.0000 | 300.345 | -.052 | .967 |
| VAR00007 | 152.2000 | 286.855 | .551 | .964 |
| VAR00008 | 152.2333 | 286.392 | .687 | .964 |
| VAR00009 | 152.3667 | 286.309 | .671 | .964 |
| VAR00010 | 152.2000 | 279.752 | .761 | .963 |
| VAR00011 | 152.2333 | 283.564 | .758 | .963 |
| VAR00012 | 152.2000 | 279.752 | .761 | .963 |
| VAR00013 | 152.2333 | 286.392 | .687 | .964 |
| VAR00014 | 152.2000 | 286.855 | .551 | .964 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| VAR00015 | 152.3667 | 286.309 | .671 | .964 |
| VAR00016 | 152.2000 | 279.752 | .761 | .963 |
| VAR00017 | 152.2333 | 297.633 | .067 | .967 |
| VAR00018 | 152.2000 | 286.855 | .551 | .964 |
| VAR00019 | 152.2333 | 286.392 | .687 | .964 |
| VAR00020 | 152.3667 | 286.309 | .671 | .964 |
| VAR00021 | 152.2333 | 285.564 | .603 | .964 |
| VAR00022 | 152.2333 | 286.392 | .687 | .964 |
| VAR00023 | 152.1000 | 288.921 | .611 | .964 |
| VAR00024 | 152.0667 | 289.168 | .621 | .964 |
| VAR00025 | 152.2000 | 279.752 | .761 | .963 |
| VAR00026 | 152.3333 | 286.782 | .585 | .964 |
| VAR00027 | 152.1333 | 284.671 | .743 | .964 |
| VAR00028 | 152.2333 | 283.564 | .758 | .963 |
| VAR00029 | 152.2667 | 285.237 | .740 | .964 |
| VAR00030 | 152.4333 | 283.082 | .704 | .964 |
| VAR00031 | 152.1667 | 287.868 | .633 | .964 |
| VAR00032 | 152.3333 | 282.299 | .737 | .964 |
| VAR00033 | 152.1000 | 287.472 | .614 | .964 |
| VAR00034 | 152.2000 | 286.855 | .551 | .964 |
| VAR00035 | 152.2000 | 286.855 | .551 | .964 |
| VAR00036 | 152.3667 | 284.240 | .603 | .964 |
| VAR00037 | 152.2000 | 296.579 | .115 | .966 |
| VAR00038 | 152.3667 | 283.689 | .626 | .964 |
| VAR00039 | 152.5333 | 285.016 | .636 | .964 |
| VAR00040 | 152.2333 | 285.978 | .710 | .964 |
| VAR00041 | 152.2000 | 286.855 | .551 | .964 |
| VAR00042 | 152.3667 | 286.309 | .671 | .964 |
| VAR00043 | 152.2333 | 283.564 | .758 | .963 |

Pada tabel tersebut *cronbach's alpha* menunjukkan nilai 0,965.

Kemudian terdapat nilai 3 item pertanyaan lebih besar dari 0,965, pada nomor item 6, 17 dan 37, itu menunjukkan 3 item tersebut tidak valid.

Sedangkan terdapat 40 item yang memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih kecil dari 0.965 sehingga dapat disimpulkan indikator atau angket yang digunakan pada variabel Y terdapat 40 item yang Valid. Kemudian dari

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nilai *cronbach's alpha* menunjukkan nilai 0,965. Itu berarti lebih besar dari 0,60 yang menunjukkan item tersebut dinyatakan reliable.

Analisis Deskriptif Development

Analisis deskriptif eksploratif ini digunakan untuk mendapatkan gambaran penyebaran data hasil penelitian masing-masing variabel secara kategorial. Gambaran penyebaran data ditampilkan dengan persentase.

Adapun rumusnya yaitu:

$$X = X_0/X_i \times 100\%$$

X = Pelaksanaan Program

X₀ = Skor Observasi

X_i = Skor Ideal

Untuk menghitung X₀ (Skor Observasi) dengan cara menjumlahkan semua skor pada masing-masing responden pada seluruh butir item pertanyaan. Kemudian untuk menghitung X_i (Skor Ideal) dengan rumus:

$$SI = JB \times SM \times JR^{61}$$

Ket: SI = Skor Ideal

JB = Jumlah Butir Soal

SM = Skor Maksimal Tiap Butir

JR = Jumlah Responden

Apabila data terkumpul maka diklasifikasikan dan digambarkan dengan persentase dengan kategori berikut:

- a. Sangat Baik apabila mencapai 81-100%
- b. Baik apabila mencapai 61-80%
- c. Cukup Baik apabila mencapai 41-60%

⁶¹ Hartono, *Metodologi Penelitian*, (Peanbaru: Zanafa Publishing, 2019), h. 251-255

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Kurang Baik apabila mencapai 21-40%
- e. Sangat Tidak Baik apabila mencapai 0-20%⁶²

Uji Prasyarat Penelitian

Uji persyaratan analisis dilakukan dengan tujuan mengetahui apakah data yang dikumpulkan memenuhi persyaratan untuk dianalisis dengan teknik yang telah direncanakan. Untuk menghitung korelasi dibutuhkan persyaratan antara lain hubungan variabel X dan Y harus linear dan bentuk distribusi semua variabel dari subjek penelitian harus berdistribusi normal. Anggapan populasi berdistribusi normal perlu dicek, agar langkah-langkah selanjutnya dapat dipertanggung jawabkan.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji hipotesis, apakah hipotesis nol diterima atau diolak. Ada dua jenis teknik analisis statistik dalam menguji hipotesis, yaitu analisis statistik parametrik dan non parametrik. Adapun beberapa persyaratan yang harus dipenuhi untuk dapat diuji dengan menggunakan uji analisis parametrik yaitu, uji normalitas dan linearitas.⁶³

b. Uji Linieritas

Uji linearitas menentukan apakah teknik analisis bisa atau tidak digunakan, dengan kata lain, apabila asumsi linearitas dapat dipenuhi maka teknik analisis regresi dapat digunakan. Asumsi linearitas adalah asumsi yang memastikan data yang akan dianalisis sesuai dengan garis

⁶² Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 15

⁶³ Hartono, *Analisis Item Instrumen*, (Peanbaru: Zanaf Publishing, 2015), h. 161

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

linear atau tidak. Asumsi ini dapat diketahui dengan mencari nilai *deviatin from linearity* dari uji *F linear*.⁶⁴

c. Uji Multikolinearitas

Uji Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel bebas (*Independent*). Analisis korelasi ganda mensyaratkan harus tidak terjadi korelasi diantara variabel bebasnya (tidak terjadi multikolinearitas). pengambilan keputusan dilakukan dengan menggunakan nilai Tolerance sebagai berikut, tidak terjadi multikolinearitas, bila nilai tolerance lebih besar dari 0,10. Pengambilan keputusan juga dapat dilakukan dengan menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan ketentuan, tidak terjadi multikolinearitas bila nilai VIF lebih kecil dari 10,0.⁶⁵

4. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Sederhana

Uji regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel prediktor yaitu pengaruh Kualitas pelayanan (X) terhadap profesionalisme guru (Y1) dan Kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan orang tua siswa (Y2) dengan menggunakan persamaan regresi, yaitu:

$$Y = a + Bx$$

Keterangan :

Y = nilai yang diprediksi

⁶⁴ *Ibid.*, h. 172

⁶⁵ *Ibid.*, h. 193

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X= nilai variabel prediktor

a=bilangan konstan

b= bilangan koefisien prediktor

Untuk pengujian hipotesis yang telah diajukan atau untuk mengetahui pengaruh variabel prediktor terhadap Kualitas pelayanan digunakan analisis regresi sederhana. Dengan kriteria F hitung lebih besar dari pada F tabel. Pelaksanaan uji hipotesis ini dilakukan dengan bantuan program SPSS Window Versi 17.

b. Uji Regresi berganda

Analisis regresi berganda bertujuan untuk meramalkan nilai pengaruh dua atau lebih variabel prediktor terhadap satu variabel kriterium dengan menggunakan persamaan regresi, yaitu:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan

Y= nilai yang diprediksi

X= nilai variabel prediktor

a= bilangan konstan

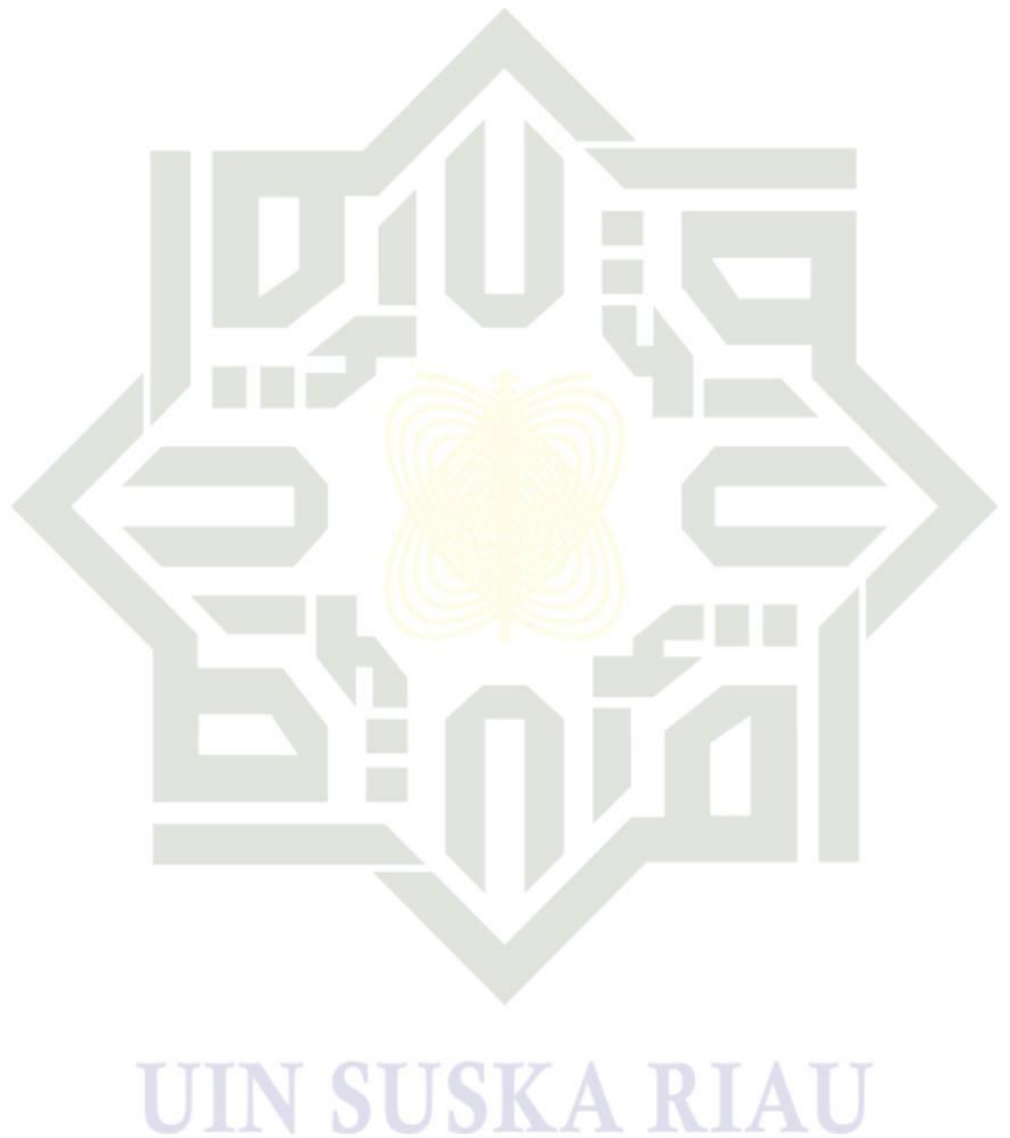
b= bilangan koefisien prediktor

Untuk pengujian hipotesis menggunakan bantuan software komputer program SPSS .17.

c. Koefisien Determinasi R²

Kofisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen dalam hal ini adalah Kualitas

pelayanan. Koefesien ini disebut koefisien penentu. Karena varians yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi pada variabel independen, dengan bantuan program SPSS versi 17.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan anilisa pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas pelayanan terhadap motivasi guru PAI Kota Batam dengan koofisien 0,717 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Adapun besar pengaruhnya yang didapati dari nilai R Square sebesar 0,442 atau 44,2%. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel Kualitas pelayanan guru Pendidikan Agama Islam (X1) terhadap kepuasan orantua siswa SMP se Kota Batam (Y) adalah sebesar 44,2%. Sedangkan 55,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian in. Hasil ini menunjukan Kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas pelayanan guru Pendidikan Agama Islam (X2) terhadap kepuasan orang tua siswa SMP Kota Batam (Y) dengan tingkat koefisiennya 0,471 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Adapun besar pengaruhnya yang didapati dari nilai R Square sebesar 0,186 atau 18,6%. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel profesionalisme guru Pendidikan Agama Islam (X2) terhadap kepuasan orang tua siswa SMP se Kota Batam (Y) adalah sebesar 1,6%. Sedangkan 81,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Hasil ini menunjukan profesionalisme guru berperan penting dalam meningkatkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

kepuasan orang tua siswa.

3. Terdapat pengaruh secara signifikan Kualitas pelayanan (X1) dan profesionalisme guru Pendidikan Agama Islam (X2) terhadap kepuasan orang tua siswa SMP Kota Batam (Y) secara bersama-sama dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dengan nilai R Square sebesar 0,448 atau 44,8%. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel Kualitas pelayanan (X1) dan profesionalisme guru (X2) terhadap kepuasan orang tua siswa SMP Kota Batam (Y) adalah sebesar 44,8%. Sedangkan 55,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Ini berarti terdapat pengaruh secara signifikan Kualitas pelayanan dan profesionalisme guru terhadap kepuasan orang tua siswa SMP Kota Batam.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah diperoleh, maka penulis dapat memberikan saran, adapun saran dapat dijabarkan sebagai berikut:

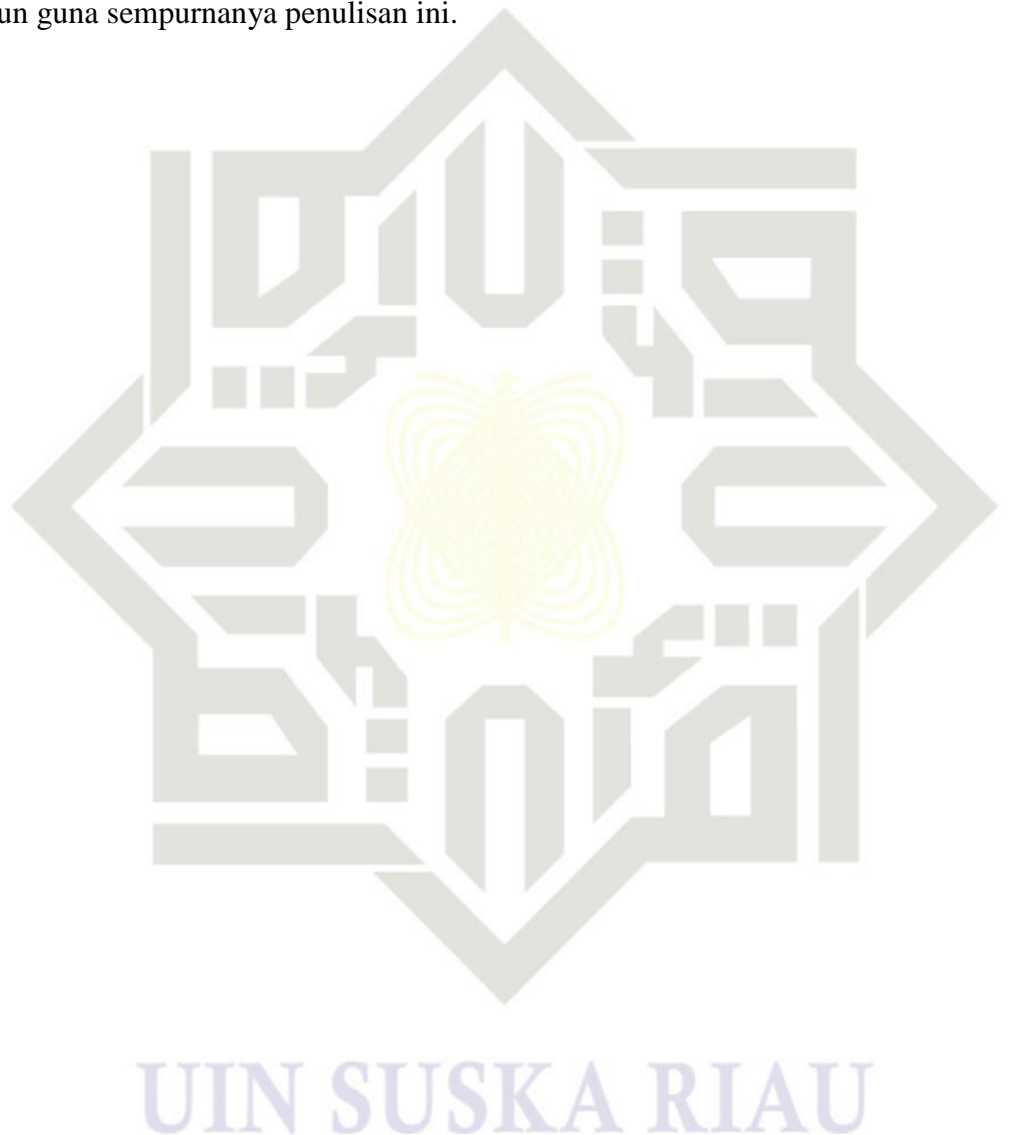
1. Ketua yayasan, kepala sekolah dan ketua MGMP sebagai sentral pemersatu aspirasi guru harus senantiasa mengupayakan dan meningkatkan profesionalisme guru serta meningkatkan kualitas pelayanan sekolah sehingga para orang tua siswa semakin percaya dengan sekolah.
2. Senantiasa mengupayakan memberikan reward dan punish kepada para guru, supaya mereka meningkatkan profesionalisme.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan, profesionalisme guru dan kepuasan orang tua siswa dalam keadaan baik, maka diharapkan dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dijadikan acuan oleh guru untuk merefleksikan diri dalam meningkatkan kinerja mereka lebih baik lagi.

Demikian yang dapat penulis sarankan penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun guna sempurnanya penulisan ini.



DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Akdon. 2014. *Path Analisis (Analisis Jalur)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Arifin. 1995. *Kapita Selekta Pendidikan Islam dan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Asrorun Ni`am Sholeh. 2006. *Membangun Profesionalitas Guru*. Jakarta: Elsas.
- E. Mulyasa, Standar. 2012. *Kompetensi dan Sertifikasi Guru*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Fandy Tjiptono, and Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta, ANDI.
- Fandy Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta, Penerbit Andi.
- H.A.R Tilaar. 2002. *Membenahi Pendidikan Nasional*. Jakarta:PT Rineka Cipta.
- Hartono. 2015. *Analisis Item Instrumen*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Hartono. 2019. *Metodologi Penelitian*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- <https://kabar.asy-syuuraabatam.org/>
- <https://sitinsanharapan.sch.id/>
- <https://www.sditmutiarainsani.sch.id/>
- John M. Echols dan Hasan Shadili. 1996. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kamal Muhammad `Isa. 1994. *Manajemen Pendidikan Islam*. Jakarta: PT Fikahayati Anesta.
- Keputusan Menteri Pendaya Guna Aparatur Negara Nomor 63 Tahun
- Khandar. 2007. *Guru Profesional Implementasi KTSP dan Persiapan Menghadapi Sertifikasi Guru*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- M. Sulthon Masyhudi. 2005. *Manajemen Pondok Pesantren*. Jakarta: Diva Pustaka.
- M. Uzer Usman. 2006. *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: PT Rosda Karya.
- M. Yunus Namsa. 2006. *Kiprah Baru Profesi Guru Indonesia Wawasan Metodologi Pengajaran Agama Islam*. Jakarta: Pustaka Mapan.
- M.N. Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Total*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Martinis Yamin. 2007. *Profesionalisasi Guru dan Implementasi KTSP*. Jakarta: Gaung Persada.
- Merzuki Mahmud. 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Manibbin Syah. 2007. *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*, (Bandung, PT Remaja Rosda Karya.
- Mujamil Qomar. 2007. *Manajemen Pendidikan Islam*, (Jakarta: Penerbit Erlangga
- Nana Sudjana. 1998. *Dasar-dasar Proses Belajar Mengajar*, PT Sinar Baru Algensindo.
- Oemar Hamalik. 2006. *Pendidikan Guru Berdasarkan Pendekatan Kompetensi*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Oemar Hamalik. 2001. *Proses Belajar Mengajar*, Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Oteng Sutisno. 1985. *Administrasi Pendidikan*. Bandung : Angkasa.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005
- Philip Kotler dan Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran* : Edisi Bahasa Indonesia Jakarta : PT Indeks
- Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta,
- Soetjipto dan Rafli Kosasi. 2004. *Profesi Keguruan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Thorik G. dan Utus H. 2006. *Marketing Muhammad*, Jakarta: Gema Insani Press
- TS Kaihatu. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 10, No. 1.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen Bandung: Citra Umbara.
- Undang-undang Republik Indonesia, No 20 Tahun 2003, *tentang Sistem Pendidikan Nasional*. BP. Dharma Bhakti Jakarta



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2

KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROFESIONALISME GURU TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI SMP IT KOTA BATAM

Nama Responden :

Perunjuk:

Jawablah pertanyaan/ Pernyataan dibawah ini sesuai dengan keadaan bapak/ ibu yang sebenarnya dengan membari tanda (√) pada bagian jawaban yang telah disediakan disamping pernyataan dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

SB : Sangat Baik

B : Baik

N : Netral

TB : Tidak Baik

STB : Sangat Tidak Baik

Tidak ada jawaban yang benar atau salah, ananda hanya diminta untuk menjawab pertanyaan/ pernyataan sesuai dengan keadaan ananda.

Contoh:

| | Butir Pertanyaan | SB | B | N | TB | STB |
|---|---|----|---|---|----|-----|
| 2 | Sekolah memiliki bidang pengaduan siswa ataupun orang tua siswa | √ | | | | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A. Kualitas Pelayanan

| No. | Pernyataan | SB | B | N | TB | STB |
|---|--|----|---|---|----|-----|
| Memiliki peralatan pembelajaran modern | | | | | | |
| | Sekolah menyediakan koneksi internet yang bisa digunakan siswa dalam belajar | | | | | |
| | Setiap ruang belajar dilengkapi dengan infocus sebagai peralatan pembelajaran | | | | | |
| | Guru di sekolah kurang terbiasa memberikan pelajaran menggunakan gadget atau peralatan pembelajaran modern | | | | | |
| Memiliki sarana dan prasarana pembelajaran memadai | | | | | | |
| 4. | Sekolah memiliki ruang kelas dan kursi belajar yang bagus dan rapi | | | | | |
| 5. | Sekolah memiliki kantin yang bersih dan menjual makanan yang sehat | | | | | |
| 6. | Akses jalan menuju sekolah kurang bagus dan tergenang air setelah hujan deras | | | | | |
| Guru dan karyawan berpenampilan menarik | | | | | | |
| | Guru dan karyawan sekolah memiliki seragam yang rapi dan bagus | | | | | |
| | Seragam yang digunakan guru dan karyawan sekolah berbeda-beda setiap hari | | | | | |
| Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan | | | | | | |
| | Sekolah mengadakan ekstrakurikuler hafiz qur'an sesuai dengan moto sekolah | | | | | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|--|--|
| © Hak cipta milik UIN Suska Riau | | Sekolah mengadakan program bahasa inggris agar siswa terbiasa menggunakan bahasa inggris disekolah | | | | | |
| | | Pelatihan keagamaan seperti yang di tawarkan sekolah kurang dilaksanakan oleh pihak sekolah | | | | | |
| Administrasi sekolah tertata dengan baik | | | | | | | |
| | | Setiap kedatangan tamu akan diterima dengan baik dan mengisi buku tamu yang telah disediakan | | | | | |
| | | Sekolah memiliki bidang pengaduan siswa ataupun orang tua siswa | | | | | |
| Sekolah menyampaikan informasi tentang sekolah | | | | | | | |
| 14. | | Sekolah memiliki website yang bisa diakses oleh siapa saja mengenai informasi bahkan sampai jadwal belajar | | | | | |
| Sekolah memberikan layanan dengan cepat/segera | | | | | | | |
| 15. | | Sekolah akan memberikan informasi kepada orang tua siswa dengan segera jika terjadi sesuatu hal kepada siswa disekolah | | | | | |
| 16. | | Sekolah menanggapi dengan cepat setiap keluhan orang tua siswa tentang pendidikan di sekolah | | | | | |
| | | Sekolah terlambat dalam memberi informasi kepada orang tua siswa jika siswa tersebut sering cabut sekolah | | | | | |
| Kesediaan untuk membantu pelanggan pendidikan | | | | | | | |
| | | Sekolah selalu siap memberikan layanan kunjungan rumah terhadap siswa ataupun orang tua siswa | | | | | |
| | | Jika seorang siswa sakit dan terlalu lama meninggalkan jam belajar disekolah maka pihak sekolah akan memberi jam belajar privat untuk siswa | | | | | |
| Sekolah merespons harapan pelanggan pendidikan | | | | | | | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 22. | Pihak sekolah menerima dengan baik setiap saran dan masukan yang diberikan oleh orang tua siswa | | | | | |
| 23. | Pihak sekolah mengadakan rapat dengan orang tua siswa guna menampung aspirasi dan kritik dari orang tua siswa mengenai pendidikan di sekolah | | | | | |
| 24. | Sekolah tidak memiliki kotak saran untuk menerima respon dari orang tua siswa mengenai sekolah itu sendiri | | | | | |
| Guru dan karyawan menumbuhkan rasa percaya pelanggan pendidikan | | | | | | |
| 25. | Jika bertemu di luar sekolah maka guru dan karyawan sekolah akan menceritakan kondisi belajar anak-anak yang ada di sekolah | | | | | |
| 26. | Guru memberi arahan dan pandangan pada orang tua siswa mengenai hobi dan keahlian pribadi yang di miliki siswa | | | | | |
| Menumbuhkan rasa aman bagi pelanggan pendidikan | | | | | | |
| 27. | Sekolah memiliki security yang berjaga bergantian di sekolah demi kenyamanan dan keamanan | | | | | |
| 28. | Sekolah memiliki fasilitas kesehatan (uks) dan fasilitas pemadam kebakaran | | | | | |
| Guru dan karyawan menjaga kesopanan dan adab | | | | | | |
| 29. | Guru dan karyawan sekolah sangat menjaga sikap saat bertemu dengan orang tua siswa | | | | | |
| 30. | Guru dan karyawan sekolah memperlakukan sama setiap siswa dan memandang sama derajat orang tua siswa sebagai pelanggan | | | | | |
| 31. | Beberapa guru di temui nongkrong di tempat anak-anak muda sehingga tidak menunjukkan cerminan guru sekolah IT | | | | | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| Guru dan karyawan menjawab pertanyaan pelanggan dengan bijak | | | | | |
| 30 | Setiap ada pertanyaan dari orang tua siswa maka guru dan karyawan akan menanggapi dengan baik | | | | |
| 31 | Jika suatu pertanyaan tidak pantas dijawab maka guru dan karyawan akan mengajak orang tua siswa untuk menanyakan pada yang lebih berhak menjawab pertanyaan tersebut | | | | |
| Guru memberikan perhatian kepada siswa dan orang tua | | | | | |
| 32 | Guru merespon dengan cepat jika melihat siswa mengalami penurunan motivasi | | | | |
| 33 | Guru menanyakan dan memberikan info pada orang tua siswa jika siswa tersebut mengalami masalah motivasi belajar | | | | |
| 34 | Guru acuh pada kondisi kesulitan yang dialami siswa tanpa memberi info kepada orang tua siswa | | | | |
| Mengutamakan kepentingan siswa dan orang tua | | | | | |
| 35 | Demi pendidikan maka guru lebih mementingkan kebutuhan siswa | | | | |
| 36 | Guru sering tidak masuk kelas demi kegiatan lain di luar sekolah | | | | |
| Sekolah menetapkan waktu proses pembelajaran yang nyaman | | | | | |
| 37 | Sekolah mengutamakan jam belajar pagi karena lebih fresh untuk siswa | | | | |
| 38 | Proses belajar lebih mengutamakan diskusi demi peningkatan pemahaman siswa | | | | |

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B. Profesionalisme Guru

| Pernyataan | | SB | B | N | TB | STB |
|--|--|----|---|---|----|-----|
| Memahami peserta didik | | | | | | |
| 1 | Setiap guru terlihat sangat akrab dengan semua siswa | | | | | |
| 2 | Di luar jam sekolah guru juga sering bermain dan berolahraga dengan siswa demi bisa memahami karakter dan kebiasaan siswa | | | | | |
| 3 | Guru hanya memfokuskan kegiatan belajar tanpa mempedulikan kesulitan yang di hadapi siswa | | | | | |
| Mampu merancang pembelajaran | | | | | | |
| 4 | Guru dapat membagi materi pembelajaran dengan baik terlihat dari silabus yang dibagikan guru pada siswa | | | | | |
| 5 | Melihat alat-alat pelajaran dan tugas yang di buat siswa dirumah terlihat guru mampu mengatur kegiatan belajar dengan baik | | | | | |
| 6 | Sesampai dirumah atau di hari libur siswa terlihat kurang belajar dikarenakan tidak ada jadwal atau silabus yang di bagikan guru | | | | | |
| Mampu melaksanakan pembelajaran dengan baik | | | | | | |
| 7 | Pada hari tertentu siswa sangat bersemangat dan senang untuk belajar kesekolah dikarenakan mata pelajaran tertentu | | | | | |
| 8 | Siswa terlihat suka dengan beberapa guru karena menarik dalam memberikan pelajaran | | | | | |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 9 | Dari informasi yang didapatkan siswa sering cabut atau tidak masuk kelas pada mata pelajaran tertentu | | | | | |
| Mampu melakukan penilaian dan mengevaluasi hasil pembelajaran | | | | | | |
| 10 | Guru memberikan penilaian dan evaluasi secara objektif pada siswa | | | | | |
| 11 | Penilaian yang diberikan guru hanya sebatas angka yang tertera tanpa menilai perbaikan karakter siswa | | | | | |
| Menguasai materi pembelajaran | | | | | | |
| 12 | Guru tahu betul kelemahan siswa dengan memberi tugas rumah disertakan pantauan orang tua | | | | | |
| 13 | Dalam mengajar guru lebih banyak tanya jawab dengan siswa dibanding melihat pada buku panduan | | | | | |
| Menguasai berbagai metode pembelajaran | | | | | | |
| 14 | Guru menerapkan berbagai metode dalam proses belajar | | | | | |
| 15 | Metode ceramah yang diberikan guru membuat siswa bosan dan kurang faham dengan mata pelajaran tertentu | | | | | |
| Mampu mengelola kelas | | | | | | |
| 16 | Guru membuat suasana belajar menjadi menyenangkan | | | | | |
| 17 | Guru menetapkan posisi duduk siswa demi lancarnya proses belajar mengajar | | | | | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|--|--|
| © Hak cipta milik UIN Suska Riau | 19 | Banyak siswa yang kurang senang dengan pembagian-pembagian kelompok belajar yang dibuat guru | | | | | |
| | Memfasilitasi pengembangan potensi siswa | | | | | | |
| State Islamic University of Sultan Syarif Kasim | 20 | Guru datang berdiskusi dengan orang tua siswa guna mendapatkan dukungan dari orang tua siswa untuk pengembangan potensi siswa | | | | | |
| | 21 | Guru lebih mengutamakan proses belajar tanpa melihat dan menanyakan keinginan siswa | | | | | |
| UIN SUSKA RIAU | Sehat jasmani dan rohani | | | | | | |
| | 22 | Banyak guru terlihat rapi bersih dan sering ikut kegiatan olahraga dengan siswa | | | | | |
| State Islamic University of Sultan Syarif Kasim | 23 | Ada guru yang sering tidak masuk mengajar karena sakit | | | | | |
| | Memiliki sikap arif dan bijaksana | | | | | | |
| UIN SUSKA RIAU | 24 | Guru memperlakukan sama setiap siswa | | | | | |
| | 25 | Guru memberikan denda atau ganjaran hanya untuk siswa yang bersalah secara pribadi | | | | | |
| State Islamic University of Sultan Syarif Kasim | 26 | Guru berat sebelah dalam memperlakukan siswa yang berkelahi | | | | | |
| | Dapat dijadikan tauladan dan berakhlaq mulia | | | | | | |
| UIN SUSKA RIAU | 27 | Murid pergi kemesjid dikarenakan pengaruh baik dari beberapa guru disekolah | | | | | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 27 | Guru yang merokok di sekolah otomatis akan memberikan contoh buruk bagi siswa | | | | | |
| Mampu berkomunikasi baik dengan siswa, dengan sesama pendidik dan tenaga kependidikan serta orang tua dan masyarakat | | | | | | |
| 28 | Guru mengajak orang tua murid untuk bertemu di sekolah serta melibatkan beberapa guru lain demi kebaikan siswa dalam belajar | | | | | |
| 29 | Guru memotivasi dan menginstruksikan siswa untuk menyampaikan keinginan-keinginannya pada orang tua sehingga siswa berani berbicara kepada orang tuanya | | | | | |
| 30 | Beberapa guru kurang bertegur sapa dengan masyarakat yang anaknya tidak sekolah ditempat guru tersebut mengajar | | | | | |

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

UIN SUSKA RIAU



C. Kepuasan Orangtua Siswa

| No | Indikator | SB | B | N | TB | STB |
|---|---|----|---|---|----|-----|
| Memperoleh pendidikan sesuai harapan | | | | | | |
| 1. | Hafalan al qur'an siswa bertambah selama belajar di sekolah | | | | | |
| 2. | Siswa rajin melaksanakan sholat 5 waktu | | | | | |
| 3. | Siswa melakukan wudhu dengan benar | | | | | |
| 4. | Siswa semakin susah di atur dan banyak membuang waktu dengan bermain | | | | | |
| 5. | Siswa berani berbicara di muka umum tentang pelajaran yang difahami | | | | | |
| 6. | Siswa terlihat lebih banyak menghabiskan waktu membaca di bandingkan menonton televisi | | | | | |
| 7. | Siswa terlihat lebih rajin belajar di hari libur | | | | | |
| 8. | Siswa terlihat lebih hormat dan patuh pada orang tua | | | | | |
| Merasa senang terhadap kinerja sekolah | | | | | | |
| 9 | Setiap kegiatan diluar jam sekolah yang di buat sekolah membuat orang tua jadi tidak khawatir | | | | | |
| 10 | Apapun ekstrakurikuler sekolah membuat orang tua lega melepas anak-anaknya | | | | | |
| 11 | Nilai-nilai yang di berikan sekolah terhadap siswa | | | | | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| | benar-benar sesuai dengan kemampuan siswa | | | | | |
| 12 | Tambahan-tambahan waktu belajar yang di programkan sekolah membuat orang tua jadi yakin terhadap kemajuan siswa | | | | | |
| 13 | Orang tua puas dengan semua program yang di tawarkan sekolah | | | | | |
| 14 | Orang tua memahami kelemahan yang dihadapi anak-anaknya | | | | | |
| 15 | Orang tua ingin setiap anak-anaknya di sekolahkan di sekolah tersebut | | | | | |
| 16 | Orang tua tidak melihat kemajuan yang dialami oleh anaknya saat sekolah di sini | | | | | |
| Merekomendasikan kepada pihak lain | | | | | | |
| 17 | Orang tua sering membicarakan tempat dimana anaknya disekolahkan | | | | | |
| 18 | Orang tua meminta izin pada pihak sekolah untuk mempromosikan sekolah ini | | | | | |
| 19 | Orang tua menyampaikan kelebihan beberapa guru yang ada di sekolah ini pada masyarakat | | | | | |
| 20 | Orang tua siswa menceritakan berbagai fasilitas sekolah ini di mana mereka biasa nongkrong | | | | | |
| 21 | Orang tua siswa tidak segan untuk memperkenalkan guru atau sekolah ini pada pihak lain | | | | | |
| 22 | Orang tua siswa merekomendasikan pada keluarga untuk menyekolahkan anaknya disekolah tersebut | | | | | |



| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 23 | Saat di tanya tentang sekolah ini orang tua siswa lebih banyak mengalihkan pembicaraan | | | | | |
| | Kenyataan sesuai dengan informasi sebelumnya | | | | | |
| 24 | Orang tua siswa menemukan jumlah kelas yang sama sesuai dengan informasi yang di dapat | | | | | |
| 25 | Orang tua siswa puas dengan jumlah guru yang sesuai kebutuhan | | | | | |
| 26 | Orang tua siswa bangga dengan fasilitas sekolah seperti yang tertera di brosur | | | | | |
| 27 | Orang tua siswa sering mengakses informasi tentang sekolah ini | | | | | |
| 28 | Orang tua siswa puas karena kemajuan anaknya dalam bidang agama | | | | | |
| 29 | Orang tua siswa bangga anaknya sekolah di sekolah ini | | | | | |
| 30 | Banyak pertanyaan yang timbul pada diri orang tua siswa mengenai fasilitas belajar seperti yang di informasikan sebelumnya | | | | | |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terima kasih atas kerjasama ananda sekalian

UIN SUSKA RIAU

TABULASI HASIL UJI COBA INSTRUMEN

1. Kualitas Pelayanan

| Nama Responden | Item Pertanyaan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | jumlah | | | | |
|----------------|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--------|-----|-----|-----|-----|
| | den | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | | 43 | | | |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 164 | | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 138 | | | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 159 | | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 166 | | |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 179 | | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 157 | | |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 165 | | |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 167 | | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 162 | | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 185 | | |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 149 | |
| 12 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 136 | | |
| 13 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 157 | | | |
| 14 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 136 | | |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 166 | | |
| 16 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 179 | | |
| 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 170 | | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 130 | | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 147 |
| 20 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 145 | |
| 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 187 | | |
| 22 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 151 | | |
| 23 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 143 | | | |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 166 | | |
| 25 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 145 | | |
| 26 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 170 | |
| 27 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 113 | | |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 156 | | |
| 29 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 143 | | |
| 30 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 144 | | |

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa



2. Profesionalisme Guru

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

| Nama Respon den | Item Pertanyaan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | juml ah | |
|-----------------------|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 127 | |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 101 | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 123 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 120 | |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 135 | |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 119 | |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 129 | |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 128 | |
| 9 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 129 | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 146 | |
| 11 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 119 | |
| 12 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 101 | |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 130 | |
| 14 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 111 | |
| 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 131 | |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 138 | |
| 17 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 131 | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 102 | |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 119 | |
| 20 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 118 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 136 | |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 102 | |
| 23 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 111 | |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 132 | |
| 25 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 115 | |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 133 | |
| 27 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 77 | |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 120 | |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 111 | |
| 30 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 114 | |



3. Kepuasan Orangtua Siswa

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

| Nama Respon den | Item Pertanyaan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | juml ah | |
|-----------------------|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | | |
| 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 106 | |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 76 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 124 | |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 106 | |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 139 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 100 | |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 119 | |
| 8 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 106 |
| 9 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 118 | |
| 10 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 150 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 97 | |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 106 | |
| 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 110 | |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 97 | |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 120 | |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 132 | |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 127 | |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 97 | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 105 | |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 109 | |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 143 | |
| 22 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 109 | |
| 23 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 107 | |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 120 | |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 117 | |
| 26 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 119 | |
| 27 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 79 | |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 125 | |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 97 | |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 104 | |

State Islamic Univ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UJI VALIDITAS DAN RELIABELIAS INSTRUMEN

1. Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .947 | 43 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| VAR00001 | 150.9333 | 248.616 | .531 | .946 |
| VAR00002 | 150.9667 | 258.102 | .073 | .949 |
| VAR00003 | 151.2333 | 250.944 | .258 | .949 |
| VAR00004 | 151.1000 | 247.886 | .660 | .946 |
| VAR00005 | 150.9333 | 241.444 | .768 | .944 |
| VAR00006 | 150.7333 | 260.754 | -.053 | .949 |
| VAR00007 | 150.9333 | 248.616 | .531 | .946 |
| VAR00008 | 150.9667 | 247.551 | .700 | .945 |
| VAR00009 | 151.1000 | 247.886 | .660 | .946 |
| VAR00010 | 150.9333 | 241.444 | .768 | .944 |
| VAR00011 | 150.9667 | 244.999 | .765 | .945 |
| VAR00012 | 150.9333 | 241.444 | .768 | .944 |
| VAR00013 | 150.9667 | 247.551 | .700 | .945 |
| VAR00014 | 150.9333 | 248.616 | .531 | .946 |
| VAR00015 | 151.1000 | 247.886 | .660 | .946 |
| VAR00016 | 150.9333 | 241.444 | .768 | .944 |
| VAR00017 | 150.9667 | 258.102 | .073 | .949 |
| VAR00018 | 150.9333 | 248.616 | .531 | .946 |
| VAR00019 | 150.9667 | 247.551 | .700 | .945 |
| VAR00020 | 151.4667 | 254.809 | .140 | .950 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

| | | | | |
|-----------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|
| VAR00021 | 150.9667 | 247.206 | .592 | .946 |
| VAR00022 | 150.9667 | 247.551 | .700 | .945 |
| VAR00023 | 150.8333 | 249.937 | .622 | .946 |
| VAR00024 | 150.8000 | 250.372 | .620 | .946 |
| VAR00025 | 150.9333 | 241.444 | .768 | .944 |
| VAR00026 | 151.0667 | 248.409 | .570 | .946 |
| VAR00027 | 150.8667 | 245.913 | .757 | .945 |
| VAR00028 | 150.9667 | 244.999 | .765 | .945 |
| VAR00029 | 151.2667 | 254.202 | .182 | .949 |
| VAR00030 | 151.1667 | 244.971 | .691 | .945 |
| VAR00031 | 150.9000 | 249.059 | .638 | .946 |
| VAR00032 | 151.4000 | 254.317 | .167 | .950 |
| VAR00033 | 150.8333 | 248.971 | .603 | .946 |
| VAR00034 | 150.9333 | 248.616 | .531 | .946 |
| VAR00035 | 150.9333 | 248.616 | .531 | .946 |
| VAR00036 | 151.1000 | 246.369 | .575 | .946 |
| VAR00037 | 150.9333 | 257.444 | .105 | .949 |
| VAR00038 | 151.1000 | 245.266 | .625 | .946 |
| VAR00039 | 151.2667 | 247.168 | .602 | .946 |
| VAR00040 | 150.9667 | 247.344 | .712 | .945 |
| VAR00041 | 150.9333 | 248.616 | .531 | .946 |
| VAR00042 | 151.1000 | 247.886 | .660 | .946 |
| VAR00043 | 150.9667 | 244.999 | .765 | .945 |



2. Profesionalisme Guru

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .969 | 33 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| VAR00001 | 116.4667 | 196.257 | .634 | .968 |
| VAR00002 | 116.7000 | 198.562 | .348 | .970 |
| VAR00003 | 116.6667 | 193.264 | .735 | .968 |
| VAR00004 | 116.8333 | 189.661 | .801 | .967 |
| VAR00005 | 116.5667 | 193.909 | .732 | .968 |
| VAR00006 | 116.7333 | 188.823 | .844 | .967 |
| VAR00007 | 116.5000 | 193.845 | .691 | .968 |
| VAR00008 | 116.5000 | 193.362 | .722 | .968 |
| VAR00009 | 116.5000 | 197.569 | .607 | .968 |
| VAR00010 | 116.6333 | 190.654 | .758 | .967 |
| VAR00011 | 116.6333 | 193.826 | .708 | .968 |
| VAR00012 | 116.5000 | 195.086 | .693 | .968 |
| VAR00013 | 116.4667 | 196.257 | .634 | .968 |
| VAR00014 | 116.6000 | 189.076 | .741 | .968 |
| VAR00015 | 116.7333 | 192.754 | .684 | .968 |
| VAR00016 | 116.5333 | 192.326 | .768 | .967 |
| VAR00017 | 116.6333 | 190.654 | .758 | .967 |
| VAR00018 | 116.8000 | 201.338 | .189 | .971 |
| VAR00019 | 116.8333 | 189.661 | .801 | .967 |
| VAR00020 | 116.6333 | 190.654 | .758 | .967 |
| VAR00021 | 116.6333 | 193.826 | .708 | .968 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|-----------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|
| VAR00022 | 116.5000 | 195.086 | .693 | .968 |
| VAR00023 | 116.4667 | 196.257 | .634 | .968 |
| VAR00024 | 116.6000 | 189.076 | .741 | .968 |
| VAR00025 | 116.7333 | 192.754 | .684 | .968 |
| VAR00026 | 116.5333 | 192.326 | .768 | .967 |
| VAR00027 | 116.6000 | 199.145 | .296 | .970 |
| VAR00028 | 116.6333 | 193.826 | .708 | .968 |
| VAR00029 | 116.6333 | 190.654 | .758 | .967 |
| VAR00030 | 116.6667 | 193.264 | .735 | .968 |
| VAR00031 | 116.7333 | 188.823 | .844 | .967 |
| VAR00032 | 116.6000 | 189.076 | .741 | .968 |
| VAR00033 | 116.7333 | 188.823 | .844 | .967 |



3. Kepuasan Orantua Siswa

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .977 | 32 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----------------|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|--|
| VAR00001 | 108.6333 | 256.930 | .920 | .975 |
| VAR00002 | 108.5333 | 264.878 | .680 | .976 |
| VAR00003 | 108.4333 | 261.909 | .731 | .976 |
| VAR00004 | 108.6667 | 258.989 | .892 | .975 |
| VAR00005 | 108.8000 | 261.545 | .797 | .976 |
| VAR00006 | 108.7000 | 262.217 | .743 | .976 |
| VAR00007 | 108.4000 | 262.317 | .724 | .976 |
| VAR00008 | 108.8000 | 261.545 | .797 | .976 |
| VAR00009 | 108.5333 | 264.878 | .680 | .976 |
| VAR00010 | 108.6333 | 260.033 | .842 | .976 |
| VAR00011 | 108.7000 | 262.217 | .743 | .976 |
| VAR00012 | 108.5333 | 264.878 | .680 | .976 |
| VAR00013 | 108.7667 | 261.909 | .770 | .976 |
| VAR00014 | 108.5333 | 264.878 | .680 | .976 |
| VAR00015 | 108.4667 | 272.326 | .263 | .978 |
| VAR00016 | 108.7000 | 262.217 | .743 | .976 |
| VAR00017 | 108.7333 | 259.237 | .889 | .976 |
| VAR00018 | 108.4667 | 260.740 | .723 | .976 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | |
|-----------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|
| VAR00019 | 108.8000 | 261.545 | .797 | .976 |
| VAR00020 | 108.6333 | 256.930 | .920 | .975 |
| VAR00021 | 108.7000 | 259.872 | .854 | .976 |
| VAR00022 | 108.8000 | 261.545 | .797 | .976 |
| VAR00023 | 108.8000 | 261.545 | .797 | .976 |
| VAR00024 | 108.7000 | 259.872 | .854 | .976 |
| VAR00025 | 108.7000 | 262.217 | .743 | .976 |
| VAR00026 | 108.4333 | 262.806 | .690 | .976 |
| VAR00027 | 108.8000 | 261.545 | .797 | .976 |
| VAR00028 | 108.4333 | 262.806 | .690 | .976 |
| VAR00029 | 108.5667 | 273.564 | .204 | .979 |
| VAR00030 | 108.6333 | 256.930 | .920 | .975 |
| VAR00031 | 108.6667 | 257.816 | .881 | .976 |
| VAR00032 | 108.4333 | 262.806 | .690 | .976 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2

KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROFESIONALISME GURU TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA SISWA DI SMP IT KOTA BATAM

Nama Responden :

Perunjuk:

Jawablah pertanyaan/ Pernyataan dibawah ini sesuai dengan keadaan bapak/ ibu yang sebenarnya dengan membari tanda (√) pada bagian jawaban yang telah disediakan disamping pernyataan dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

SB : Sangat Baik

B : Baik

N : Netral

TB : Tidak Baik

STB : Sangat Tidak Baik

Tidak ada jawaban yang benar atau salah, ananda hanya diminta untuk menjawab pertanyaan/ pernyataan sesuai dengan keadaan ananda.

Contoh:

| | Butir Pertanyaan | SB | B | N | TB | STB |
|---|---|----|---|---|----|-----|
| 2 | Sekolah memiliki bidang pengaduan siswa ataupun orang tua siswa | √ | | | | |



A. Kualitas Pelayanan

| No. | Pernyataan | SB | B | N | TB | STB |
|-----|--|----|---|---|----|-----|
| | Memiliki peralatan pembelajaran modern | | | | | |
| | Sekolah menyediakan koneksi internet yang bisa digunakan siswa dalam belajar | | | | | |
| | Memiliki sarana dan prasarana pembelajaran memadai | | | | | |
| | Sekolah memiliki ruang kelas dan kursi belajar yang bagus dan rapi | | | | | |
| | Sekolah memiliki kantin yang bersih dan menjual makanan yang sehat | | | | | |
| | Guru dan karyawan berpenampilan menarik | | | | | |
| 4. | Guru dan karyawan sekolah memiliki seragam yang rapi dan bagus | | | | | |
| 5. | Seragam yang digunakan guru dan karyawan sekolah berbeda-beda setiap hari | | | | | |
| | Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan | | | | | |
| 6. | Sekolah mengadakan ekstrakurikuler hafiz qur'an sesuai dengan moto sekolah | | | | | |
| | Sekolah mengadakan program bahasa inggris agar siswa terbiasa menggunakan bahasa inggris disekolah | | | | | |
| | Pelatihan keagamaan seperti yang di tawarkan sekolah kurang dilaksanakan oleh pihak sekolah | | | | | |
| | Administrasi sekolah tertata dengan baik | | | | | |
| | Setiap kedatangan tamu akan diterima dengan baik dan mengisi buku tamu yang telah disediakan | | | | | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | | |
|---|-----|--|--|--|--|--|--|
| © Hak cipta milik UIN Suska Riau | | Sekolah memiliki bidang pengaduan siswa ataupun orang tua siswa | | | | | |
| | | Sekolah menyampaikan informasi tentang sekolah | | | | | |
| | | Sekolah memiliki website yang bisa diakses oleh siapa saja mengenai informasi bahkan sampai jadwal belajar | | | | | |
| | | Sekolah memberikan layanan dengan cepat/segera | | | | | |
| | | Sekolah akan memberikan informasi kepada orang tua siswa dengan segera jika terjadi sesuatu hal kepada siswa disekolah | | | | | |
| | | Sekolah menanggapi dengan cepat setiap keluhan orang tua siswa tentang pendidikan di sekolah | | | | | |
| | | Kesediaan untuk membantu pelanggan pendidikan | | | | | |
| | 14. | Sekolah selalu siap memberikan layanan kunjungan rumah terhadap siswa ataupun orang tua siswa | | | | | |
| | 15. | Jika seorang siswa sakit dan terlalu lama meninggalkan jam belajar disekolah maka pihak sekolah akan memberi jam belajar privat untuk siswa | | | | | |
| | | Sekolah merespons harapan pelanggan pendidikan | | | | | |
| State Islamic University of Sultan Syarif Kasim | 16. | Pihak sekolah mengadakan rapat dengan orang tua siswa guna menampung aspirasi dan kritik dari orang tua siswa mengenai pendidikan di sekolah | | | | | |
| | | Sekolah tidak memiliki kotak saran untuk menerima respon dari orang tua siswa mengenai sekolah itu sendiri | | | | | |
| | | Guru dan karyawan menumbuhkan rasa percaya pelanggan pendidikan | | | | | |
| | 18. | Jika bertemu di luar sekolah maka guru dan karyawan sekolah akan menceritakan kondisi belajar anak-anak yang ada di sekolah | | | | | |
| | | Guru memberi arahan dan pandangan pada orang tua siswa | | | | | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| | mengenai hobi dan keahlian pribadi yang di miliki siswa | | | | | |
| | Menumbuhkan rasa aman bagi pelanggan pendidikan | | | | | |
| | Sekolah memiliki security yang berjaga bergantian di sekolah demi kenyamanan dan keamanan | | | | | |
| | Sekolah memiliki fasilitas kesehatan (uks) dan fasilitas pemadam kebakaran | | | | | |
| | Guru dan karyawan menjaga kesopanan dan adab | | | | | |
| | Guru dan karyawan sekolah sangat menjaga sikap saat bertemu dengan orang tua siswa | | | | | |
| | Guru dan karyawan sekolah memperlakukan sama setiap siswa dan memandang sama derajat orang tua siswa sebagai pelanggan | | | | | |
| | Guru dan karyawan menjawab pertanyaan pelanggan dengan bijak | | | | | |
| 24 | Setiap ada pertanyaan dari orang tua siswa maka guru dan karyawan akan menanggapi dengan baik | | | | | |
| 25 | Jika suatu pertanyaan tidak pantas dijawab maka guru dan karyawan akan mengajak orang tua siswa untuk menanyakan pada yang lebih berhak menjawab pertanyaan tersebut | | | | | |
| | Guru memberikan perhatian kepada siswa dan orang tua | | | | | |
| | Guru menanyakan dan memberikan info pada orang tua siswa jika siswa tersebut mengalami masalah motivasi belajar | | | | | |
| | Guru acuh pada kondisi kesulitan yang dialami siswa tanpa memberi info kepada orang tua siswa | | | | | |
| | Mengutamakan kepentingan siswa dan orang tua | | | | | |
| | Demi pendidikan maka guru lebih mementingkan kebutuhan siswa | | | | | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

| | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| © Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau | Guru sering tidak masuk kelas demi kegiatan lain di luar sekolah | | | | | |
| | Sekolah menetapkan waktu proses pembelajaran yang nyaman | | | | | |
| © Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau | Proses belajar lebih mengutamakan diskusi demi peningkatan pemahaman siswa | | | | | |
| | | | | | | |

B. Profesionalisme Guru

| No | Pernyataan | SB | B | N | TB | STB |
|----|--|----|---|---|----|-----|
| | Memahami peserta didik | | | | | |
| 1 | Setiap guru terlihat sangat akrab dengan semua siswa | | | | | |
| 2 | Di luar jam sekolah guru juga sering bermain dan berolahraga dengan siswa demi bisa memahami karakter dan kebiasaan siswa | | | | | |
| 3 | Guru hanya memfokuskan kegiatan belajar tanpa mempedulikan kesulitan yang di hadapi siswa | | | | | |
| 4 | Mampu merancang pembelajaran | | | | | |
| | Guru dapat membagi materi pembelajaran dengan baik terlihat dari silabus yang dibagikan guru pada siswa | | | | | |
| | Melihat alat-alat pelajaran dan tugas yang di buat siswa dirumah terlihat guru mampu mengatur kegiatan belajar dengan baik | | | | | |
| | Sesampai dirumah atau di hari libur siswa terlihat kurang belajar dikarenakan tidak ada jadwal atau silabus yang di bagikan guru | | | | | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

| Mampu melaksanakan pembelajaran dengan baik | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 7 | Pada hari tertentu siswa sangat bersemangat dan senang untuk belajar kesekolah dikarenakan mata pelajaran tertentu | | | | |
| 8 | Siswa terlihat suka dengan beberapa guru karena menarik dalam memberikan pelajaran | | | | |
| 9 | Dari informasi yang didapatkan siswa sering cabut atau tidak masuk kelas pada mata pelajaran tertentu | | | | |
| Mampu melakukan penilaian dan mengevaluasi hasil pembelajaran | | | | | |
| 10 | Guru memberikan penilaian dan evaluasi secara objektif pada siswa | | | | |
| 11 | Penilaian yang diberikan guru hanya sebatas angka yang tertera tanpa menilai perbaikan karakter siswa | | | | |
| Menguasai materi pembelajaran | | | | | |
| 12 | Guru tahu betul kelemahan siswa dengan memberi tugas rumah disertakan pantauan orang tua | | | | |
| 13 | Dalam mengajar guru lebih banyak tanya jawab dengan siswa dibanding melihat pada buku panduan | | | | |
| Menguasai berbagai metode pembelajaran | | | | | |
| 14 | Guru menerapkan berbagai metode dalam proses belajar | | | | |
| 15 | Metode ceramah yang diberikan guru membuat siswa bosan dan kurang faham dengan mata pelajaran | | | | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | | |
|----------------------------------|----|---|--|--|--|--|--|
| © Hak cipta milik UIN Suska Riau | 16 | tertentu | | | | | |
| | | Mampu mengelola kelas | | | | | |
| | 17 | Guru membuat suasana belajar menjadi menyenangkan | | | | | |
| | 18 | Guru menetapkan posisi duduk siswa demi lancarnya proses belajar mengajar | | | | | |
| | 19 | Banyak siswa yang kurang senang dengan pembagian-pembagian kelompok belajar yang dibuat guru | | | | | |
| | | Memfasilitasi pengembangan potensi siswa | | | | | |
| | 20 | Guru datang berdiskusi dengan orang tua siswa guna mendapatkan dukungan dari orang tua siswa untuk pengembangan potensi siswa | | | | | |
| | 21 | Guru lebih mengutamakan proses belajar tanpa melihat dan menanyakan keinginan siswa | | | | | |
| | | Sehat jasmani dan rohani | | | | | |
| | 22 | Banyak guru terlihat rapi bersih dan sering ikut kegiatan olahraga dengan siswa | | | | | |
| | 23 | Ada guru yang sering tidak masuk mengajar karena sakit | | | | | |
| | | Memiliki sikap arif dan bijaksana | | | | | |
| | 24 | Guru memperlakukan sama setiap siswa | | | | | |
| | 25 | Guru memberikan denda atau ganjaran hanya untuk siswa yang bersalah secara pribadi | | | | | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 27 | Guru berat sebelah dalam memperlakukan siswa yang berkelahi | | | | | |
| Dapat dijadikan tauladan dan berakhlaq mulia | | | | | | |
| 28 | Murid pergi kemesjid dikarenakan pengaruh baik dari beberapa guru disekolah | | | | | |
| 29 | Guru yang merokok di sekolah otomatis akan memberikan contoh buruk bagi siswa | | | | | |
| Mampu berkomunikasi baik dengan siswa, dengan sesama pendidik dan tenaga kependidikan serta orang tua dan masyarakat | | | | | | |
| 28 | Guru mengajak orang tua murid untuk bertemu di sekolah serta melibatkan beberapa guru lain demi kebaikan siswa dalam belajar | | | | | |
| 29 | Guru memotivasi dan menginstruksikan siswa untuk menyampaikan keinginan-keinginannya pada orang tua sehingga siswa berani berbicara kepada orang tuanya | | | | | |
| 30 | Beberapa guru kurang bertegur sapa dengan masyarakat yang anaknya tidak sekolah ditempat guru tersebut mengajar | | | | | |



C. Kepuasan Orangtua Siswa

| No | Indikator | SB | B | N | TB | STB |
|---|---|----|---|---|----|-----|
| Memperoleh pendidikan sesuai harapan | | | | | | |
| 1. | Hafalan al qur'an siswa bertambah selama belajar di sekolah | | | | | |
| 2. | Siswa rajin melaksanakan sholat 5 waktu | | | | | |
| 3. | Siswa melakukan wudhu dengan benar | | | | | |
| 4. | Siswa semakin susah di atur dan banyak membuang waktu dengan bermain | | | | | |
| 5. | Siswa berani berbicara di muka umum tentang pelajaran yang difahami | | | | | |
| 6. | Siswa terlihat lebih banyak menghabiskan waktu membaca di bandingkan menonton televisi | | | | | |
| 7. | Siswa terlihat lebih rajin belajar di hari libur | | | | | |
| 8. | Siswa terlihat lebih hormat dan patuh pada orang tua | | | | | |
| Merasa senang terhadap kinerja sekolah | | | | | | |
| 9 | Setiap kegiatan diluar jam sekolah yang di buat sekolah membuat orang tua jadi tidak khawatir | | | | | |
| 10 | Apapun ekstrakurikuler sekolah membuat orang tua lega melepas anak-anaknya | | | | | |
| 11 | Nilai-nilai yang di berikan sekolah terhadap siswa | | | | | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| | benar-benar sesuai dengan kemampuan siswa | | | | | |
| 12 | Tambahan-tambahan waktu belajar yang di programkan sekolah membuat orang tua jadi yakin terhadap kemajuan siswa | | | | | |
| 13 | Orang tua puas dengan semua program yang di tawarkan sekolah | | | | | |
| 14 | Orang tua memahami kelemahan yang dihadapi anak-anaknya | | | | | |
| 15 | Orang tua ingin setiap anak-anaknya di sekolahkan di sekolah tersebut | | | | | |
| 16 | Orang tua tidak melihat kemajuan yang dialami oleh anaknya saat sekolah di sini | | | | | |
| Merekomendasikan kepada pihak lain | | | | | | |
| 17 | Orang tua sering membicarakan tempat dimana anaknya disekolahkan | | | | | |
| 18 | Orang tua meminta izin pada pihak sekolah untuk mempromosikan sekolah ini | | | | | |
| 19 | Orang tua menyampaikan kelebihan beberapa guru yang ada di sekolah ini pada masyarakat | | | | | |
| 20 | Orang tua siswa menceritakan berbagai fasilitas sekolah ini di mana mereka biasa nongkrong | | | | | |
| 21 | Orang tua siswa tidak segan untuk memperkenalkan guru atau sekolah ini pada pihak lain | | | | | |
| 22 | Orang tua siswa merekomendasikan pada keluarga untuk menyekolahkan anaknya disekolah tersebut | | | | | |



| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 23 | Saat di tanya tentang sekolah ini orang tua siswa lebih banyak mengalihkan pembicaraan | | | | | |
| | Kenyataan sesuai dengan informasi sebelumnya | | | | | |
| 24 | Orang tua siswa menemukan jumlah kelas yang sama sesuai dengan informasi yang di dapat | | | | | |
| 25 | Orang tua siswa puas dengan jumlah guru yang sesuai kebutuhan | | | | | |
| 26 | Orang tua siswa bangga dengan fasilitas sekolah seperti yang tertera di brosur | | | | | |
| 27 | Orang tua siswa sering mengakses informasi tentang sekolah ini | | | | | |
| 28 | Orang tua siswa puas karena kemajuan anaknya dalam bidang agama | | | | | |
| 29 | Orang tua siswa bangga anaknya sekolah di sekolah ini | | | | | |
| 30 | Banyak pertanyaan yang timbul pada diri orang tua siswa mengenai fasilitas belajar seperti yang di informasikan sebelumnya | | | | | |

Terima kasih atas kerjasama ananda sekalian

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

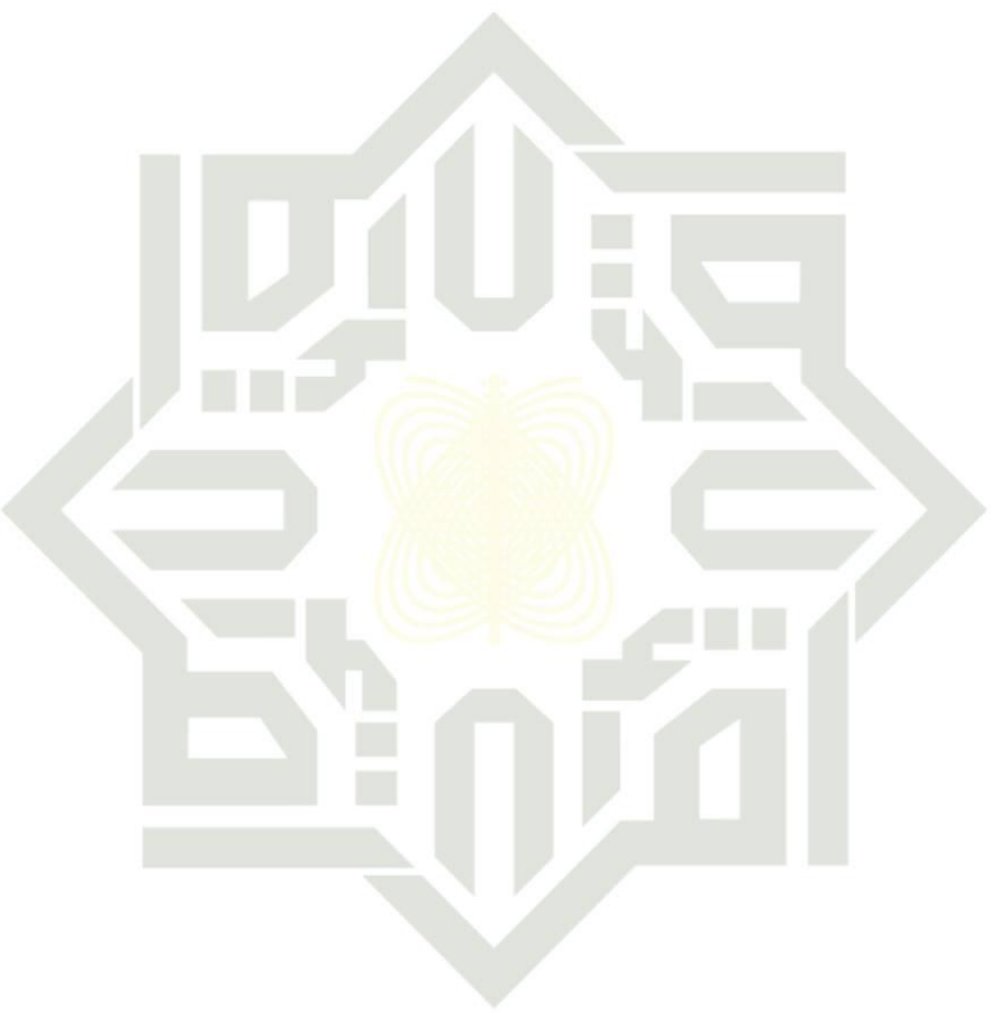
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanp



| | |
|----|----|
| 8 | NO |
| 1 | 2 |
| 3 | 3 |
| 4 | 4 |
| 5 | 5 |
| 6 | 6 |
| 7 | 7 |
| 8 | 8 |
| 9 | 9 |
| 10 | 10 |
| 11 | 11 |
| 12 | 12 |
| 13 | 13 |
| 14 | 14 |
| 15 | 15 |
| 16 | 16 |
| 17 | 17 |
| 18 | 18 |
| 19 | 19 |
| 20 | 20 |
| 21 | 21 |
| 22 | 22 |
| 23 | 23 |
| 24 | 24 |
| 25 | 25 |
| 26 | 26 |
| 27 | 27 |
| 28 | 28 |
| 29 | 29 |
| 30 | 30 |
| 31 | 31 |
| 32 | 32 |
| 33 | 33 |
| 34 | 34 |
| 35 | 35 |
| 36 | 36 |
| 37 | 37 |
| 38 | 38 |
| 39 | 39 |
| 40 | 40 |
| 41 | 41 |
| 42 | 42 |
| 43 | 43 |
| 44 | 44 |
| 45 | 45 |
| 46 | 46 |
| 47 | 47 |
| 48 | 48 |
| 49 | 49 |
| 50 | 50 |
| 51 | 51 |
| 52 | 52 |
| 53 | 53 |
| 54 | 54 |
| 55 | 55 |
| 56 | 56 |
| 57 | 57 |

Rekapitulasi Hasil Angket Kualitas Pelayanan

| | |
|----|----|
| 8 | NO |
| 1 | 2 |
| 3 | 3 |
| 4 | 4 |
| 5 | 5 |
| 6 | 6 |
| 7 | 7 |
| 8 | 8 |
| 9 | 9 |
| 10 | 10 |
| 11 | 11 |
| 12 | 12 |
| 13 | 13 |
| 14 | 14 |
| 15 | 15 |
| 16 | 16 |
| 17 | 17 |
| 18 | 18 |
| 19 | 19 |
| 20 | 20 |
| 21 | 21 |
| 22 | 22 |
| 23 | 23 |
| 24 | 24 |
| 25 | 25 |
| 26 | 26 |
| 27 | 27 |
| 28 | 28 |
| 29 | 29 |
| 30 | 30 |
| 31 | 31 |
| 32 | 32 |
| 33 | 33 |
| 34 | 34 |
| 35 | 35 |
| 36 | 36 |
| 37 | 37 |
| 38 | 38 |
| 39 | 39 |
| 40 | 40 |
| 41 | 41 |
| 42 | 42 |
| 43 | 43 |
| 44 | 44 |
| 45 | 45 |
| 46 | 46 |
| 47 | 47 |
| 48 | 48 |
| 49 | 49 |
| 50 | 50 |
| 51 | 51 |
| 52 | 52 |
| 53 | 53 |
| 54 | 54 |
| 55 | 55 |
| 56 | 56 |
| 57 | 57 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------|---|-----|
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 90 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 93 |
| 60 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 98 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 115 |
| 62 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 108 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 103 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 110 |
| 65 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 123 |
| 66 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 110 |
| 67 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 104 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 108 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 102 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 90 |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 121 |
| 72 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 108 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 90 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 93 |
| 76 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 98 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 115 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 108 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 103 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 110 |
| 81 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 123 |
| 82 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 110 |
| 83 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 104 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 108 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 102 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 90 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 121 |
| 88 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 108 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 90 |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 93 |
| 92 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 98 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | JUMLAH | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9782 | | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran 4

Rekapitulasi Hasil Angket Profesionalisme Guru

| No | Instrumen (X2) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Jumlah |
|----|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | |
| 1 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 115 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 111 | |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 126 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 125 | |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 117 | |
| 6 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 113 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 126 | |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 123 | |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 120 | |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 90 | |
| 11 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 108 | |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 103 | |
| 13 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 112 |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 129 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 117 | |
| 16 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 127 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 115 | |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 111 |
| 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 126 |
| 20 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 125 |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 117 |
| 22 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 113 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 126 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 123 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 120 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 90 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 108 |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 103 |
| 29 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 112 |
| 30 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 129 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 117 |
| 32 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 127 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 115 |
| 34 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 111 |
| 35 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 126 |
| 36 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 125 |
| 37 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 117 |
| 38 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 113 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 126 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 123 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 120 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 90 |
| 43 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 108 |
| 44 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 103 |
| 45 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 112 |
| 46 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 129 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 117 |
| 48 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 127 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 115 |



©

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------|-----|
| 51 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 111 | |
| 52 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 126 | |
| 53 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 125 | |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 117 | |
| 55 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 113 | |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 126 | |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 123 | |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 120 | |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 90 | |
| 60 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 108 |
| 61 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 103 | |
| 62 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 112 | |
| 63 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 129 | |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 117 | |
| 65 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 127 | |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 115 | |
| 67 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 111 | |
| 68 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 126 | |
| 69 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 125 | |
| 70 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 117 | |
| 71 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 113 | |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 126 | |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 123 | |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 120 | |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 90 | |
| 76 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 108 |
| 77 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 103 | |
| 78 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 112 |
| 79 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 129 | |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 117 | |
| 81 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 127 | |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 115 | |
| 83 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 111 | |
| 84 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 126 | |
| 85 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 125 | |
| 86 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 117 | |
| 87 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 113 | |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 126 | |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 123 | |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 120 | |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 90 | |
| 92 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 108 | |
| 93 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 103 | |
| JUMLAH | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 10687 | |



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran 5

Rekapitulasi Hasil Angket Kepuasan Orangtua Siswa

| No | Instrumen (Y) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Jumlah | | | | |
|----|---------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------|-----|-----|-----|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | # | # | # | # | # | # | # | # | # | # | # | # | # | # | # | # | # | # | # | # | # | # | # | # | # | # | # | | | | | | | |
| 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 124 | | |
| 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 109 | | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 | | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 108 | | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 105 | | |
| 6 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 89 | |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 123 | | | |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 122 | | |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 114 | | |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 90 | | | |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 91 | | |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 95 | | |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 115 | | |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 110 | | |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 100 | |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 108 | | |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 122 | |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 111 | | |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 102 | | |
| 20 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 108 | |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 100 | |
| 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 93 | |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 121 | |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 102 | | |
| 25 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 118 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 90 | | |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 93 | |
| 28 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 98 |
| 29 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 115 | |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 | |
| 31 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 103 | |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 110 | |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 113 | |
| 34 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 112 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 104 | |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 107 | |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 118 | |
| 38 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 88 | |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 122 | |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 102 | |
| 41 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 119 | |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

[illegible]



STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF SULTAN SYARIF KASIM RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

This is to certify that

Name : Amalina Fauziah

ID Number : 21790125777

Date of Birth : November 29, 1990

Sex : Female

Test Form : Paper Based Test

Achieved the following scores on the

English Proficiency Test

Listening Comprehension : 51

Structure & Written Expressions : 50

Reading Comprehension : 52

Overall Score : 510

Expired Date : July 06, 2021



The Head of Language Development Center



English Proficiency Test® Certificate Provided by

Language Development Center of State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau.

The scores and information presented in this score report are approved.

Address : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28128 PO BOX 1004

HP : 0852 7144 0823 Fax : (0761) 858832

Email : info@pusat-bahasa.info Website : pusat-bahasa.info

Mahyudin Syukri, M. Ag

NIP. 19720421 200604 1 003



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dianggap melindungi sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penerjemahan atau penyebaran informasi.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dianggap mengizinkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

LANGUAGE DEVELOPMENT CENTER

STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF SULTAN SYARIF KASIM RIAU

مركز ترقية اللغة لجامعة سلطان شريف قاسم الحكومية الاسلامية



SERTIFIKAT ARABIC PROFICIENCY TEST

DIBERIKAN KEPADA

Amalina Fauziah

Nomor ID : 21790125777

Jenis Kelamin : Perempuan

Tanggal Lahir : 29 November 1990

بيان النتائج لاختبار اللغة العربية لمعرفة الكفاءة اللغوية

الاستماع : 54

القواعد : 31

القراءة : 61

النتيجة : 487

Berlaku Hingga : 06 Juli 2021



Muhammad Sukri, M. Ag

The Head of Language Development Center

Arabic Proficiency Test's Certificate Provided by

Language Development Center of State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

The scores and information presented in this score report are approved

Address : Jl. K. H. Ahmad Dahlan No. 94 Pekanbaru 28128 PO BOX 1004 HP 0852 7144 0823

Email : info@pusatbahasa.uin-suska-riau.ac.id Website : pusat-bahasa.info

State Islamic U



YAYASAN EL YASIN BATAM
SMPS ISLAM TERPADU EL YASIN BATAM
TERAKREDITASI : A, NPSN : 6977520



Alamat : Tanjung Teritip Bawah Kel. Tanjung Uma Kec. Lubuk Baja
 Kota Batam – Provinsi Kepulauan Riau – Indonesia

Website: smpitelyasinbatam.sch.id, E-mail : smpitelyasinbatam@gmail.com, Telp : 0778 - 455318

SURAT KETERANGAN

Nomor : 069/421.5/SMPSIT.EY/BTM/XII/2020

SMPS Islam Terpadu EL Yasin Batam :

Nama

: Heni Rosyidah, S.E

Jabatan

: -

Nama

: Kepala Sekolah

Menyatakan bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama

: Amalina Fauziah

NIM

: 21790125777

Perguruan Tinggi

: UIN SUSKA RIAU

Program Studi

: Magister (S2)

Konsentrasi

: Pendidikan Agama Islam

Judul Tesis

: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme Guru
 terhadap kepuasan orang tua siswa SMP IT Di Kota Batam

Telah melakukan penelitian di SMPS IT EL Yasin Batam dalam mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Batam, 14 Desember 2020

Kepala Sekolah,



Heni Rosyidah, S.E



YAYASAN EL YASIN BATAM
SDS ISLAM TERPADU EL YASIN BATAM
TERAKREDITASI : B, NPSN : 69757144



Alamat : Tanjung Teritip Bawah Kel. Tanjung Uma Kec. Lubuk Baja
 Kota Batam – Provinsi Kepulauan Riau – Indonesia

Web: sditelyasinbatam.sch.id, E-mail : sditelyasinbatam@gmail.com, Telp : 0778 - 455318

SURAT KETERANGAN

Nomor : 053/421.5/SDSIT.EY/BTM/XII/2020

Kepala SDS Islam Terpadu EL Yasin Batam :

: H. Makmur Muhammad, S.E

: -

: Kepala Sekolah

Mengungkapkan bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : M. Irpan Haqiqi

NIM : 21790115776

Perguruan Tinggi : UIN SUSKA RIAU

Program Studi : Magister (S2)

Konsentrasi : Pendidikan Agama Islam

Judul Tesis : Manajemen Program Pembelajaran Tahfidz Quran oleh guru
 dalam rangka meningkatkan kualitas hafalan siswa SD Islam
 Terpadu di Kota Batam

Telah melakukan penelitian di SDS IT EL Yasin Batam dalam mengumpulkan data dan informasi yang
 diperlukan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Batam, 14 Desember 2020

Kepala Sekolah,



H. Makmur Muhammad, S.E

KONTROL KONSULTASI BIMBINGAN TESIS / DISERTASI *

| NO. | Tanggal Konsultasi | Materi Pembimbing / Promotor * | Paraf Pembimbing/ Co Promotor | Keterangan |
|-----|--------------------|---|-------------------------------|------------|
| 1. | 26/02/2021 | Rusni Profesi | 2 | |
| 2. | 27/02/2021 | Rusni Instrumen | 2 | |
| 3. | 28/02/2021 | Rusni II | 2 | |
| 4. | 28/02/2021 | Rusni III, IV | 2 | |
| 5. | 3/03/2021 | Anwaris-Rusni | 2 | |
| 6. | 27/03/2021 | State Islamic University of Sultan Syarif Kasim R | 2 | |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- ## Pembimbing II / Co Promotor*



BIODATA PENULIS

: Amalina Fauziah
 : Batam, 29 November 1990
 : Guru
 : Baloi center blok C No 96
 : 081365354761
 :
 Ayah : H. Hussein Mohd Yasin
 Ibu : Hj. Nilam
 : Muhamad irpan haqiqi
 : 1. Faziya Mahira Alfana
 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

RIWAYAT PENDIDIKAN

: SDN 009 Lubuk Baja Tahun 2003
 : SMPN 3 Batam Tahun 2006
 : SMAN 3 Batam Tahun 2009
 : Universitas Riau Tahun 2013

RIWAYAT PEKERJAAN

: Guru SMP IT El Yasin Batam Tahun 2013 - Sekarang

KARYA ILMIAH

PENGARUH BIMBINGAN KELOMPOK TERHADAP PENINGKATAN HARGA DIRI
 SISWA YANG BEREKONOMI RENDAH KELAS VII SMP NEGERI 1 SIAK HULU
 TAHUN PELAJARAN 2012/2013

UIN SUSKA RIAU