

**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.

**PENGARUH PELAYANAN TENAGA PENDIDIK DAN KUALITAS
FASILITAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SANTRI PONDOK
PESANTREN ASSALAM NAGA BERALIH KECAMATAN KAMPAR
UTARA DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Syariah dan Hukum



UIN SUSKA RIAU



NELLA ARDINI
11920521096

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM S 1
EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
1444 H/ 2023 M

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 PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kualitas Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Dalam Perspektif Ekonomi Syariah”, yang ditulis oleh:

Nama : Nella Ardini
NIM : 11920521096
Program Studi : Ekonomi Syariah


Demikian Surat ini dibuat agar dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 19 Juni 2023

Pembimbing 2

Pembimbing


Wali Saputra, SE, Ak., MA
NIP. 19800816 200901 1 014


Muslim, S. Ag, SH, M.Hum
NIP. 19720505 201411 1 002

**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.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “PENGARUH PELAYANAN TENAGA PENDIDIK DAN KUALITAS FASILITAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SANTRI PONDOK PESANTREN ASSALAM NAGA BERALIH KECAMATAN KAMPAR UTARA DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH”, yang ditulis oleh:

Nama : NELLA ARDINI
 NIM : 11920521096
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Senin, 3 Juli 2023
 Waktu : 13.00 WIB
 Tempat : Ruang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 10 Juli 2023

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. H. Muh. Said, HM, MA, MM

Sekretaris
Musnawati, SE., M.Ak

Penguji I
Afdol Rinaldi, SE, M.Ec

Penguji II
H. Syamsudin Muir, Lc, Ma

Mengetahui/
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Zulkhli, M.Ag

NIP: 19741006 200501 / 005



**PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN TENAGA PENDIDIK DAN KUALITAS FASILITAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SANTRI PONDOK PESANTREN ASSALAM NAGA BERALIH KECAMATAN KAMPAR UTARA DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH”**, yang ditulis oleh:

Nama : NELLA ARDINI
NIM : 11920521096
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 10 Juli 2023

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. H. Muh. Said. HM, MA, MM

Sekretaris
Musnawati, SE., M.Ak

Penguji I
Afdol Rinaldi, SE, M.Ec


Penguji II
H. Syamsudin Muir, Lc, Ma





Mengetahui:
Kabag T.U
Fakultas Syariah dan Hukum




Azmiati, S.Ag., M.Si
NIP. 19721210 200003 2 003

**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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nella Ardini
NIM : 11920521096
Tempat/ Tgl. Lahir : Air Tiris, 28 Mei 2001
Fakultas : Syariah dan Hukum
Prodi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi :

**“PENGARUH PELAYANAN TENAGA PENDIDIK DAN KUALITAS FASILITAS
PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SANTRI PONDOK PESANTREN ASSALAM
NAGA BERALIH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH”**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 23 Juni 2023
Yang Membuat Pernyataan,



Nella Ardini
NIM : 11920521096



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.

ABSTRAK

Nella Ardini (2023): Pengaruh Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kualitas Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara Dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Penulisan ini dilatarbelakangi oleh pemahaman bahwa pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan memiliki peran penting bagi lembaga pendidikan untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan santri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara serta untuk mengetahui perspektif ekonomi syariah mengenai pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara.

Penelitian ini berbentuk penelitian lapangan dengan metode kuantitatif dengan lokasi penelitian pada Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara dengan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh santri di Madrasah Aliyah Assalam Naga Beralih sebanyak 306 orang, sedangkan yang menjadi sampel sebanyak 77 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *Stratified Random Sampling*. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi *IBM SPSS 26*.

Hasil penelitian ini adalah dari uji-t diperoleh bahwa variabel pelayanan tenaga pendidik $t_{hitung} 5,960 > t_{tabel} 1,993$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_1 diterima, sedangkan pada variabel kualitas fasilitas pendidikan $t_{hitung} 2,323 > t_{tabel} 1,993$ dengan tingkat signifikannya sebesar $0,023 < 0,05$. Hal ini menunjukkan H_2 diterima. Sedangkan dari uji-f diperoleh $F_{hitung} 29,679 > F_{tabel} 3,119$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_3 diterima artinya variabel pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan santri. Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,430. Hal ini berarti 43% Kepuasan Santri (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yaitu Pelayanan Tenaga Pendidik (X1) dan Kualitas Fasilitas Pendidikan (X2) sedangkan sisanya yaitu sebesar 57% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini. Tinjauan ekonomi syariah terhadap pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan pada kepuasan santri sudah menerapkan prinsip syariah dimana pelayanan tenaga pendidik selalu berpakaian sopan. Fasilitas pendidikan yang disediakan baik, seperti tempat ibadah, asrama yang nyaman dan makanan yang halal.

Kata Kunci: Pelayanan, Tenaga Pendidik, Kualitas Fasilitas Pendidikan, Kepuasan Santri



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.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah *subhanahu wata'ala*, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi **“Pengaruh Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kualitas Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara Dalam Perspektif Ekonomi Syariah”** ini tepat pada waktunya. Shalawat dan salam senantiasa diucapkan kepada Nabi Muhammad *shallallahu 'alaihi wasallam* sebagai *rahmatan lil'alamin* yang telah berjuang membawa umatnya dari alam kegelapan dan penuh kebodohan hingga ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat sekarang ini.

Penulisan skripsi ini ditujukan untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat untuk meraih gelar Starta 1 (S1) pada program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, dorongan, dukungan, bantuan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya dan



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

sealam-dalamnya kepada semua pihak yang menjadi bagian dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. Teristimewa untuk Ayahanda “Afrinaldi” dan Ibunda “Ratna Juita” yang telah membesarkan, mendidik, memotivasi, dan memberikan doa cinta dan kasih sayangnya serta memberikan dukungan materil hingga hari ini. Hal yang sama penulis ucapkan kepada adik laki-laki “Irgi Fahrezi”, adik perempuan “Hafiza Humairo”, nenek “Zamzani”, serta segenap sanak saudara yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor I, Bapak Dr. H. Ms’ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II, dan Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt, M. Sc., Ph. D selaku Wakil Rektor III.
3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Bapak Dr. H Erman, M.Ag selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, M.Si selaku Wakil Dekkan II, dan Ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Muhammad Nurwahid, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc, Ak selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah, serta staf jurusan Ekonomi Syariah yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Wali Saputra, SE. Ak., MA selaku Dosen Pembimbing I Skripsi dan Muslim, S.Ag, SH, M.Hum selaku Dosen Pembimbing II Skripsi yang telah



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

6. membimbing dan memberikan arahan serta meluangkan waktunya untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Dr. Muhammad Ihsan, M.Ag selaku Dosen Penasehat Akademis yang telah membimbing penulis selama menjalani perkuliahan.
7. Bapak/Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis, sehingga penulis mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan membantu penulis mengerti apa yang belum penulis mengerti.
8. Pimpinan perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau selaku pihak yang telah menyediakan referensi berupa buku, jurnal dan skripsi guna untuk menyempurnakan skripsi ini.
9. Bapak Dr. Muhammad Amin, S.Ag.,M.Pd selaku Pimpinan Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih, seluruh Santri Madrasah Aliyah beserta Tenaga Pendidik dan Tata Usaha Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih yang telah membantu penulis melengkapi hasil penelitian ini.
10. Sahabat-sahabat tersayang: M.Alfikri, Lilia Cahaya Sasi Okta Fadilah, Ayu Wandira, Nur Afni Sulasmi, Fani Sulastri, Ira Lisna, Juni Mukziza Yanti dan Puji Lestari Nasution, yang senantiasa, membantu, menemani, menyemangati, mendoakan dan memberikan dukungan serta nasehat dalam penulisan skripsi ini.
1. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah terkhusus kelas B angkatan 2019 yang menjadi teman belajar dan mengembangkan potensi diri penulis.



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. Teman-teman alumni SMA Negeri 01 Kampar tahun 2019 yang senantiasa membantu, menyemangati dan mendoakan penulis dalam penulisan skripsi ini.

1. Tim KKN Desa Suka Ramai angkatan 46 Tahun 2022 yang senantiasa menyemangati dan mendoakan penulis dalam penulisan skripsi ini.

1. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Do'a dan harapan penulis semoga Allah *Subhanahu wata'ala* membalas budi baik semua pihak dengan kebaikan yang melimpah baik di dunia ini terlebih di akhirat kelak. *Aamin Ya Rabbal 'Alamiin*.

Demikian skripsi ini diselesaikan dengan semampu penulis, semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan, kepada Allah *subhanahu wata'ala* penulis menyerahkan diri dan memohon pertolongan.

Wassalamu'alaikum Warohmatullah Waborakatuh

Pekanbaru, 11 Juni 2023
Penulis,

NELLA ARDINI
Nim. 11920521096

**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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	11
1. Kepuasan Santri	11
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ..	12
c. Indikator Kepuasan Pelanggan	13
d. Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Ekonomi Islam	15
2. Pelayanan Tenaga Pendidik	19
a. Pengertian Pelayanan	19
b. Pengertian Tenaga Pendidik	20
c. Karakteristik Pelayanan	22
d. Indikator Pelayanan Tenaga Pendidik	23
e. Pelayanan Tenaga Pendidik Perspektif Ekonomi Islam	25
3. Kualitas Fasilitas Pendidikan	27
a. Pengertian Kualitas	27
b. Pengertian Fasilitas Pendidikan	29
c. Indikator Kualitas Fasilitas Pendidikan	30
B. Penelitian Terdahulu	31



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

C. Kerangka Berfikir.....	33
D. Hipotesis Penelitian	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian	35
C. Subjek dan Objek Penelitian	35
D. Populasi dan Sampel	36
E. Definisi Operasional Variabel	38
F. Sumber Data	39
G. Teknik Pengumpulan Data	40
H. Metode Analisis Data.....	41
I. Teknik Analisis Data	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian.....	49
B. Hasil Penelitian	56
C. Pembahasan	79
1. Pengaruh Pelayanan Tenaga Pendidik Secara Parsial Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih.....	79
2. Pengaruh Kualitas Fasilitas Pendidikan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih.....	79
3. Pengaruh Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kualitas Fasilitas Pendidikan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih.....	80
4. Tinjauan Ekonomi Syariah Mengenai Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kualitas Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih.....	81

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	85
B. Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



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
 UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Tenaga Pendidik Pondok Pesantren Assalam	4
Tabel 1. 2	Keluhan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih	6
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu Yang Releven	32
Tabel 3. 1	Jumlah Populasi Santri MA Assalam Naga Beralih.....	38
Tabel 3. 2	Jumlah Sampel Santri MA Assalam Naga Beralih.....	39
Tabel 3. 3	Definisi Operasional Variabel Penelitian	40
Tabel 4. 1	Kegiatan Pengembangan Diri	56
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas	58
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4. 5	Hasil Analisis Deskriptif	60
Tabel 4. 6	Jawaban Responden pada variabel Pelayanan Tenaga Pendidik..	61
Tabel 4. 7	Jawaban Responden pada variabel Kualitas Fasilitas Pendidikan	62
Tabel 4. 8	Jawaban Responden pada variabel Kepuasan Santri.....	63
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4. 10	Hasil Uji Realibilitas	67
Tabel 4. 11	Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 4. 12	Hasil Analisis Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4. 13	Hasil Analisis Uji Heterokedastisitas	72
Tabel 4. 14	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
Tabel 4. 15	Hasil Uji Persial (Uji t).....	76
Tabel 4. 16	Hasil Uji Simultan (Uji F)	78
Tabel 4. 17	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	79

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 mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu negara bisa dikatakan berkembang dapat dilihat dari seberapa besar tingkat pendidikan yang dimiliki masyarakatnya, sejauh mana masyarakatnya mementingkan pendidikan. Pendidikan adalah bagian terpenting bagi bangsa terutama pada sektor kehidupan. Pendidikan memang sebagai alat keberlangsungan hidup suatu negara dalam segala bidang yakni bidang sosial, ekonomi, politik dan budaya. Semakin berkembangnya pendidikan pada suatu negara, semakin terjamin kehidupan suatu negara tersebut.¹

Pesantren merupakan sebuah lembaga pendidikan luar sekolah yang menyelenggarakan program pengajaran pendidikan agama islam kepada santri sebagai peserta didik. Departemen Agama RI menyatakan bahwa sebuah lembaga pendidikan dapat disebut sebagai pondok pesantren apabila didalamnya terdapat lima unsur yaitu: kyai, santri, pengajian, asrama dan masjid dengan segala aktifitas pendidikan keagamaan dan kemasyarakatannya.²

Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih merupakan bagian pendidikan yang terintegral yang didirikan pada tahun 2009. Pesantren

¹ Jihan Nursuci dan Arif Fadilah, Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Al-Mushlih Kerawang, Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Vol. 8, No. 16, 2022, h. 281.

² Widyarini dan Mu'ti Rohmah, Pengaruh Persepsi Biaya, Lokasi, Fasilitas, Lingkungan, Figur Pengasuh, dan Metode Belajar Terhadap Kepuasan Santri Tinggal di Pondok Pesantren, Jurnal Az Zurqa, Vol. 6, No. 1, (2014), h. 38.

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.

Assalam Naga Beralih ini bertujuan menciptakan santri yang beriman dan bertaqwa, disamping memiliki ilmu pengetahuan dan berwawasan kedepan serta menguasai keterampilan yang profesional dan mandiri.

Pondok Pesantren sebagai lembaga pendidikan perlu memahami berbagai hal untuk memenuhi kebutuhan dan harapan santri untuk mendapatkan kepuasan. Seperti yang disampaikan Tjiptono, bahwa pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan untuk memenuhi harapan pelanggan. Bharata, menyatakan pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara satu orang dengan yang lainnya untuk mendapatkan kepuasan.³

Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya.⁴ Jadi, kepuasan pelanggan adalah jika kinerja produk atau jasa melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa senang atau puas, tetapi jika kinerja produk atau jasa dibawah harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas. Oleh karena itu, untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi, lembaga pendidikan perlu memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan produk atau jasa yang berkualitas.

³ Christina Menuk Sri Handayani, dkk, Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana Surabaya, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 24, No. 2, (2019), h. 253.

⁴ Alwi Alkaff dan Nuris Sururiyah Khamidah, Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Santri di Pondok Pesantren Yasinat Kabupaten Jember, *Jurnal Paradigma Madani*, Vol. 9, No. 2, (2022), h. 112.

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.

Menurut Bowen dan Boom, kualitas pelayanan pendidikan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Kualitas pelayanan yang diberikan lembaga pendidikan yang berhubungan dengan proses belajar mengajar adalah faktor pendorong yang penting dalam pendidikan untuk menghasilkan kepuasan santri.⁵

Kotler menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Maka, dapat dikatakan bahwa pelayanan pendidikan akan berkaitan dengan pelayanan jasa dan pelayanan administrasi. Disebutkan sebagai bagian dari pelayanan jasa karena secara sederhana pelayanan pendidikan berbentuk jasa yang dilakukan atau diberikan oleh tenaga pendidik (guru) kepada peserta didik (santri) dalam hal pengetahuan dan keterampilan. hal ini dimaksudkan bahwa guru yang menjalankan tanggungjawab mengajar membagikan ilmu dan pengetahuan yang diketahuinya kepada para santri sehingga santri menjadi mengerti, mendapat ilmu dan pengetahuan.⁶

Tenaga pendidik adalah hal yang selalu menjadi sorotan dalam pendidikan. Pendidik merupakan hal yang penting dalam sebuah lembaga pendidikan, karena pendidik yang menjadi motor penggerak dan perubahan, bahkan bukan hanya sebagai agen perubahan (*agent of change*) tapi juga

⁵ Kompri, *Manajemen Sekolah Teori dan Praktik*, (Bandung: Alfabeta, 2014) h. 299.

⁶ Brian P. Polla, dkk, Pelayanan Pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 6 No. 98, (2020), h. 63.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

sebagai orang yang mendidik, mengarahkan, membimbing, dan mengevaluasi para peserta didiknya sehingga ia mampu mencapai tujuan yang diinginkannya.⁷ Dalam kondisi ekonomi, pada kualitas tenaga pendidik dapat mempengaruhi perekrutan, pembayaran, dan pengembangan tenaga pendidik. Gaji dan intensif yang memadai dapat menarik tenaga pendidik berkualitas tinggi yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada peningkatan pelayanan pendidikan dan kepuasan santri. Berikut ini merupakan data pendidik dan tenaga pendidik yang bertugas di Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih tahun 2022:

Tabel 1. 1
Data Tenaga Pendidik Pondok Pesantren Assalam

Uraian	Guru Tetap Yayasan	Guru Tidak Tetap	Jumlah
Laki-laki	41 orang	11 orang	52 orang
Perempuan	45 orang	16 orang	61 orang
Total	86 orang	27 orang	113 orang

Sumber: Tata Usaha Pondok Pesantren Assalam

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa jumlah keseluruhan guru dan tenaga pendidik secara keseluruhan di Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih berjumlah 113 Orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada santri.

Didalam memberikan pelayanan kepada konsumen/pelanggan setiap pihak harus bekerja secara professional dan terampil. Sifat professional dan

⁷ Kusasi, *Manajemen Pesantren*, (Jawa Tengah: Penerbit Lekeisha, 2023), h. 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terampil ini digambarkan dalam Al-Qur'an surat Al-Isra ayat 84 yang berbunyi:

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya: “Katakanlah: Masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik”.⁸

Pada ayat diatas dikemukakan bahwa setiap orang yang beramal dan berbuat sesuai kemampuannya. Artinya, seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dan mencurahkan seluruh keahliannya. Jika seseorang bekerja sesuai dengan kemampuannya maka akan melahirkan hal-hal yang optimal. Melayani sepenuh hati, tidak mengabaikan perintah serta aturan-aturan yang telah ditetapkan Allah SWT merupakan pelayanan yang Islami.⁹

Selain dari faktor pelayanan tenaga pendidik, faktor kualitas fasilitas pendidikan tidak bisa dikesampingkan begitu saja. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, sedangkan fasilitas adalah semua aspek yang terkait dengan sarana fisik pendukung proses pembelajaran baik yang bersifat akademik maupun non akademik.¹⁰

Menurut Sulastiyono, yang dimaksud dengan fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan

⁸ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Bandung: Cordova, Syaamil Quran, 2019). h. 290

⁹ Nurhadi, Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2, (2018), h. 138.

¹⁰ Adie Kurbani, Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas PGRI Palembang, *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 13, No. 4, (2017), h. 24.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

kepada para pemakai dalam melaksanakan aktivitasnya, sehingga segala kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dengan baik. Fasilitas pendidikan yang tidak memadai atau kurang lengkap dapat menghambat akses santri terhadap sumber belajar dan mengurangi efektivitas proses belajar mengajar.¹¹

Berdasarkan observasi awal dan wawancara yang dilakukan peneliti pada bulan Februari 2023 dengan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara bahwa keluhan yang ditemukan dilapangan yaitu:

Tabel 1. 2
Keluhan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih

No	Keluhan Santri
1	Pelayanan tenaga pendidik kurang interaktif dalam proses pembelajaran, serta kurangnya memberi bimbingan dan arahan.
2	Fasilitas pendidikan yang kurang memadai dan lingkungan belajar yang kurang kondusif.
3	Ketidakpuasan terhadap kualitas makanan atau tidak terpenuhinya kebutuhan nutrisi santri.

Sumber: Wawancara, Februari 2023

Dilihat dari keluhan diatas bahwasanya ketidakpuasan masih dirasakan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara. Oleh karena itu, penting bagi lembaga pendidikan untuk memperhatikan pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan yang disediakan, serta memperhatikan kebutuhan dan harapan santri dan terus meningkatkan pelayanan dan fasilitas untuk meningkatkan kepuasan santri

¹¹ *Ibid.*, h. 25.

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.

dan meningkatkan kualitas proses pembelajaran dilembaga pendidikan tersebut dan kesejahteraan mental yang optimal. Oleh karena itu, pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang baik dan meningkatkan kepuasan santri. Berdasarkan uraian tersebut diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kualitas Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara Dalam Perspektif Ekonomi Syariah”**.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan menghindari penyimpangan topik, maka dalam permasalahan ini peneliti memfokuskan pada Pengaruh Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kualitas Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara Dalam Perspektif Ekonomi Syariah.

Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan tenaga pendidik berpengaruh secara persial terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara?

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. Apakah kualitas fasilitas pendidikan berpengaruh secara persial terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara?
3. Apakah pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara?
4. Bagaimana perspektif ekonomi syariah tentang pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara?

D. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menjelaskan pelayanan tenaga pendidik secara persial mempengaruhi kepuasan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara.
- b. Untuk menjelaskan kualitas fasilitas pendidikan secara persial mempengaruhi kepuasan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara.
- c. Untuk menjelaskan pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan secara simultan mempengaruhi kepuasan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara.
- d. Untuk menjelaskan perspektif ekonomi syariah tentang pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara.



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. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang akan menikmati atau membaca hasil penelitian ini. Berikut beberapa manfaat penelitian:

a. Manfaat Teoritis

Untuk pengembangan ilmu, sebagai referensi peneliti, menambah wawasan tentang manajemen sumber daya manusia syariah dan mengimplementasikan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan serta dapat mengambil manfaatnya untuk kehidupan sehari-hari.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini hendaknya memberikan manfaat bagi pondok pesantren assalam naga beralih kecamatan kampar utara sebagai informasi bagi santri, kepala sekolah, tenaga pendidik dan pihak pondok pesantren tentang pengaruh pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan terhadap kepuasan santri, dimana santri yang merasa puas dengan pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan akan cenderung lebih termotivasi belajar, meningkatkan loyalitas dan reputasi madrasah, serta meningkatkan kepuasan orang tua.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika merupakan uraian secara garis besar mengenai apa yang menjadi dasar atau acuan dari suatu penelitian. Dalam penulisan sistematika ini akan disajikan secara menyeluruh untuk memudahkan dalam melakukan

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.

penulisan dan memahami penulisan dan memahami penelitian ini ditulis dalam sistematika sebagai berikut;

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan terdiri dari antara lain latar belakang masalah, batasan masalah, dan rumusan masalah serta ditambah dengan tujuan penelitian dan manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini terdiri dari landasan, kerangka teori atau kerangka konseptual tentang pelayanan tenaga pendidik, kualitas fasilitas pendidikan, teori kepuasan santri dan penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

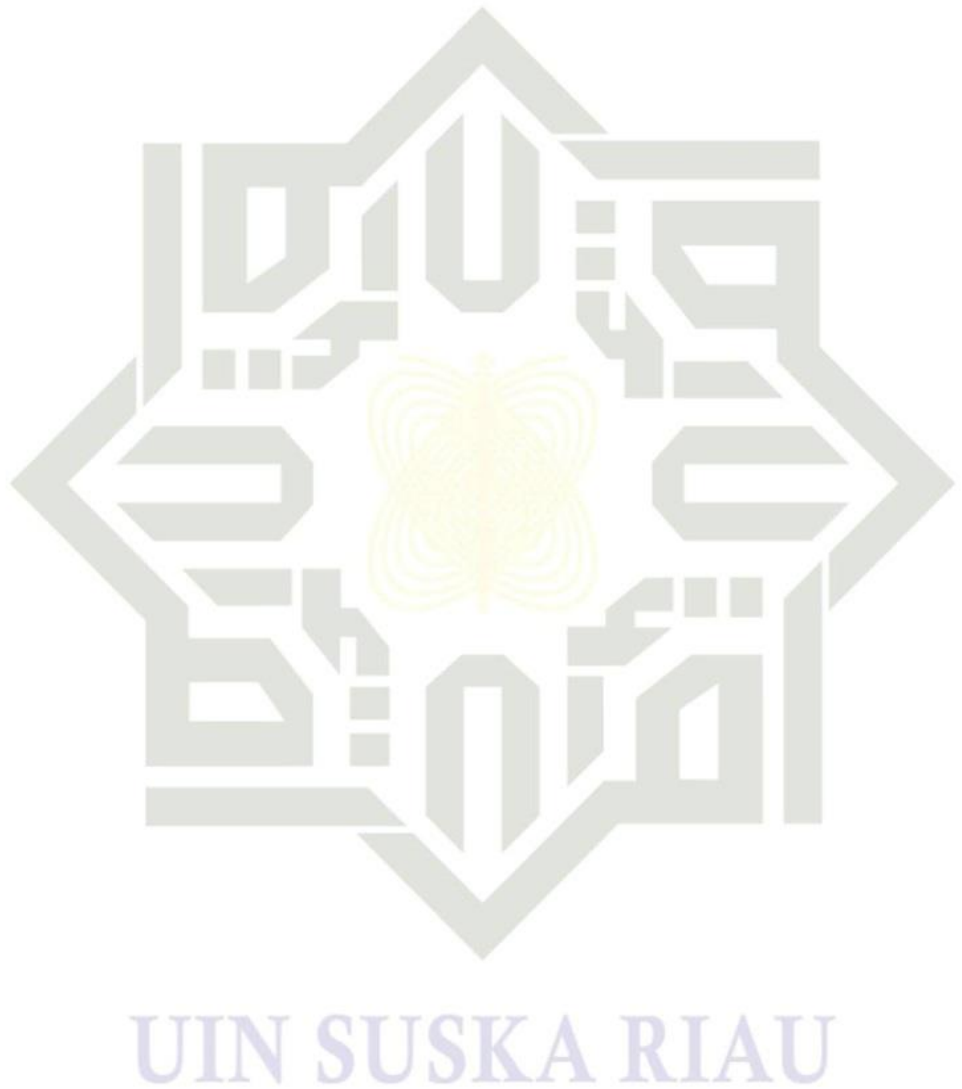
Dalam bab ini terdiri dari: Lokasi Penelitian, Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Analisis Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas tentang gambaran umum lokasi penelitian, gambaran subjek dan informan penelitian, analisis hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara dalam perspektif ekonomi syariah.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang berkaitan dengan hasil penelitian.



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.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A Kajian Teori

1. Kepuasan Santri

Kepuasan santri dalam teori ini menyangkut kepada kepuasan pelanggan.

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kotler dan Keller, menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Sedangkan menurut Kotler dalam Lupiyoadi, kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan.¹²

Menurut Tjiptono, kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah suatu respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.¹³

Menurut Gerson dalam David Wijaya, kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terkait dengan apakah harapan yang diterima

¹² Lilik Triana, dkk, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal STEI Ekonomi*, Vol. 26, No. 01, (2017), h. 1.

¹³ Erni Junaida, Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan (Tendik) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra, *Jurnal Manajemen Keuangan*, Vol. 7, No. 1, (2018), h. 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.

telah terpenuhi dibandingkan dengan ketika menerima kualitas produk dan jasa sebelum membeli. Lembaga pendidikan termasuk juga pesantren pada hakikatnya bertujuan memberi layanan bidang pendidikan agar siswanya merasa puas. Layanan ini tidak terwujud, untuk bisa dinilai perlu adanya dukungan fisik, antara lain: gedung/bangunan, kamar tidur, ruang belajar, kebersihan lingkungan, fasilitas, dan nama ustadz yang dikenal berkualitas.¹⁴

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller, terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan adalah :¹⁵

1. Kualitas Produk

Kualitas produk (product quality) adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas baik.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang diikuti dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ Ika Apriasty dan Marina E.Simbolon, Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, Vol. 1, No. 1, (2022), h. 136.

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.

pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan, terutama untuk industri jasa.

3. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap pelanggan tersebut apabila menggunakan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan.

4. Harga

Harga merupakan suatu alat pemasaran yang dipergunakan oleh suatu organisasi (*marketing objective*). Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya

5. Biaya

Pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

c. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen. Indikator kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:¹⁶

¹⁶ Feby Thung, Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi, *Jurnal Bina Manajemen*, Vol. 8, No. 1, (2019), h. 80.

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) Kecepatan

Kecepatan merupakan waktu yang digunakan dalam memberikan jasa dalam suatu instansi. Kecepatan merujuk pada respon dan ketersediaan tenaga pendidik dalam memberikan pelayanan kepada santri.

2) Ketepatan

Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan. Kemampuan tenaga pendidik untuk memberikan informasi dan pembelajaran yang akurat serta sesuai dengan kebutuhan santri.

3) Keamanan

Dalam melayani pelanggan dalam bekerja hendaklah suatu instansi dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk atau jasa. Keamanan melibatkan lingkungan belajar yang aman dan nyaman bagi santri.

4) Keramah tamahan

Dalam melayani pelanggan, suatu instansi dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah.

5) Kenyamanan

Rasa nyaman timbul apabila jika seseorang merasa diterima apa adanya. Seperti, suasana yang nyaman dan fasilitas yang 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.

Menurut Zeithaml, dkk, ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut.¹⁷

1. Sistem Keluhan dan Saran

Dengan cara membuka kotak saran dan menerima keluhan, saran, kritik oleh langganan atau bisa juga disampaikan melalui kartu informasi, customer *hot line*. Ini semua dimaksudkan agar perusahaan lebih mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

2. Survey Kepuasan Konsumen

Biasanya penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan melalui pos, telepon atau wawancara pribadi atau bisa juga perusahaan mengirimkan angket ke orang-orang tertentu.

3. Pembeli Bayangan

Dalam hal ini perusahaan menyuruh orang-orang tertentu untuk membeli ke perusahaan lain, sehingga pembeli misterius ini dapat melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayan-pelayanan yang melayani

4. Analisis Konsumen yang Beralih

Perusahaan yang kehilangan langganan mencoba untuk menghubungi konsumen tersebut dan dibujuk kenapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan dan lain-lain. Dengan informasi

¹⁷ Budhi Adhiani C, Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Bidang Akademik Politeknik Negeri Semarang, *Jurnal Aktual Akuntansi Keuangan Bisnis*, Vol. 1, No.1, (2018), h. 3.

yang diperoleh maka perusahaan dapat lebih meningkat kinerjanya dengan cara meningkatkan kepuasan para konsumen.

d. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Ekonomi Syariah

Kepuasan konsumen dalam konteks ekonomi islam, didasarkan pada tuntutan syariah islam. Kepuasan konsumen menurut ekonomi islam berkaitan erat dengan kebutuhan, keinginan, *masalah*, manfaat, berkah, keyakinan, dan kehalalan.¹⁸ Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberi layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk melainkan harus memberikan yang baik. Sedangkan kepuasan pelanggan dengan layanan inti dalam konteks ekonomi islam, Al-Qur'an telah memberikan konsep layanan yang akan mampu memberikan kepuasan pelanggan diantaranya adalah sikap lemah lembut, murah hati, dan mengutamakan pelanggan (*Itsar*).¹⁹

1. Lemah Lembut

Lemah lembut adalah sifat yang terpuji dihadapan Allah dan Rasulnya, bahkan dihadapan seluruh manusia. Fitrah manusia mencintai kelembutan sebagai wujud kasih sayang. Oleh karena itu, Allah mengingatkan Rasul-nya pada Q.S Ali Imran [3]: 159 :

¹⁸ Moh. Nasuka, *Membangun Kepuasan Pelanggan Bank Syariah Pendekatan Konsep Islamic Marketing*, (Jawa Barat: Goresan Pena, 2016), h. 122.

¹⁹ *Ibid.*, h. 125.

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.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي
الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: "Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi bersikap kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadanya."²⁰

Ayat tersebut di atas memberikan gambaran bahwa sikap lemah lembut merupakan faktor penting dalam memberikan layanan sepenuhnya, agar pelanggan merasa memperoleh kepuasan sesuai yang diharapkan bahkan bisa melebihi harapan.

2. Murah Hati

Rasulullah SAW menganjurkan untuk bermurah hati kepada siapa pun. Orang yang murah hati akan disukai masyarakat dan dicintai Allah, mendapatkan curahan rahmat dan ampunan, rezekinya dilapangkan dan kehidupannya tenang serta sejahtera. Salah satu sifat *Ibadurrahman* adalah murah hati saat bergaul dengan manusia, terutama dengan orang-orang yang jahil dan bodoh. Sebagaimana Firman Allah dalam QS. Al-Furqan[25]: 63 :

وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ
الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا

²⁰ Departemen RI, *loc.cit*, h. 71.

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.

Artinya: “Dan hamba-hamba Tuhan Yang Maha Penyayang itu (ialah) orang-orang yang berjalan di atas bumi dengan rendah hati dan apabila orang-orang jahil menyapa mereka, mereka mengucapkan kata-kata yang baik.”²¹

Mengucapkan kata-kata yang baik artinya membebaskan diri dari kata-kata yang mengandung dosa, celaan, fitnah dan rasa dendam. Tidak membalas keburukan yang sama, meskipun itu sanggup dilakukan dan punya hak membalasnya. Dari sekian banyak macam implementasinya sifat murah hati, ada hal yang banyak disorot, yaitu bermurah hati kepada tamu, dengan cara menyambut dan menjamunya dengan baik.²²

3. *Itsar* (mengutamakan pelanggan)

Sikap mengutamakan kepentingan orang lain (*itsar*) merupakan faktor penting dalam kepuasan pelanggan, karena mengutamakan kepentingan orang lain sangat dianjurkan dalam islam. Kebanyakan pakar ilmu pengetahuan hamper sepakat bahwa secara alami manusia adalah egois dan mementingkan dirinya sendiri dan melihat kepentingan orang lain melalui kepentingan dirinya sendiri. Sikap individualistis dengan meninggalkan sikap solidaritas dipandang dari sudut syar’i adalah suatu sikap yang bertentangan dengan islam karena para ulama telah menetapkan kaedah/usul fikih bahwa: “mendahulukan orang lain dalam masalah ibadah, dibenci, namun dalam masalah lainnya disukai”

²¹ *Ibid*, h. 365.

²² Moh Nasuka, Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Dengan Layanan Inti, *Jurnal Syariah dan Hukum Diktum*, Vol.15, No. 2, (2017), h. 200-201.

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.

Mendahulukan kepentingan pelanggan bukan hal mudah. Melayani mereka dengan ketulusan memang butuh pengorbanan.²³ Kaitannya dalam penelitian ini, jika tenaga pendidik dalam setiap melayani santrinya menggunakan prinsip mendahulukan kepentingan santrinya, maka santri akan merasa puas.

2. Pelayanan Tenaga Pendidik

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini kegiatan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai sesuatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses.²⁴

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam hal upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan

²³ *Ibid.*

²⁴ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Jawa Timur: Unitomo Press, 2019), h. 57.

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.

atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.²⁵

Menurut Tjiptono (2016) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan, menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²⁶

b. Pengertian Tenaga Pendidik

Tenaga Pendidik dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Balai Pustaka menyatakan bahwa pendidik adalah orang yang mendidik. Pengertian tersebut memberikan kesan bahwa pendidik adalah orang yang melakukan kegiatan dalam bidang mendidik.²⁷ Jika dari segi bahasa pendidik dikatakan sebagai orang yang mendidik, maka dalam arti luas dapat dikatakan bahwa pendidik adalah semua orang atau siapa saja yang berusaha dan memberikan pengaruh terhadap pembinaan orang lain (peserta didik) agar tumbuh dan berkembang potensinya menuju kesempurnaan.

²⁵ *Ibid.*

²⁶ Nia Anggraini dan R.Rudi Alhemp, Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru, *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 1, No. 9, (2021), h. 1924.

²⁷ Candra Wijaya, et.al., *Manajemen Sumber Daya Pendidik dan Tenaga Kependidikan*, Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI), 2019), h. 35.

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.

Pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Menurut Ahmad Tafsir yang dikemukakan oleh Sulistiyorini di dalam bukunya, pendidik dalam islam adalah orang-orang yang bertanggung jawab terhadap perkembangan anak didik dengan mengupayakan perkembangan seluruh potensi anak didik, baik potensi efektif, potensi kognitif, maupun potensi psikomotorik.²⁸

Menurut Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab 1 pasal 1, Tenaga pendidik meliputi guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan.²⁹

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pendidik adalah tenaga profesional yang berkualitas sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya yang bertanggung jawab terhadap pertumbuhan dan perkembangan anak didiknya meliputi aspek jasmani dan rohani, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan.

²⁸ Ali Mustofa dan Andi Prayoga, *Konsepsi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Tenaga Pendidik*, *Jurnal Studi Manajemen Islam*, Vol. 4, No. 1, (2020), h. 8.

²⁹ *Ibid*, h. 36.

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. Karakteristik Pelayanan

Terdapat beberapa karakteristik dan ciri-ciri pelayanan antara lain:

1. Kepastian waktu pelayanan adalah merupakan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan dan menanggapi keluhan.
2. Kesopanan dan keramahmatan dalam memberikan pelayanan.
3. Tanggung jawab merupakan bertanggung jawab dalam menerima pesan, permintaan atau penanganan keluhan personilnya.
4. Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediannya sarana pendukung.
5. Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya fasilitas yang mendukung.
6. Kenyamanan dalam memperoleh layanan berkaitan dengan ruang tunggu, ketersediaan data dan informasi.³⁰

Ada beberapa karakteristik jasa menurut Kotler dan Keller, yaitu:

- a. *Intangibility* (tidak berwujud) berbeda dari produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum dibeli.
- b. *Inseparability* (tidak dipisahkan) biasanya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Hal ini tidak berlaku bagi barang-barang fisik yang diproduksi, disimpan sebagai persediaan, didistribusikan melalui banyak penjual dan dikonsumsi kemudian.

³⁰ Marzuki dan Irawati, Pelayanan Kepala Sekolah terhadap Tenaga Pendidik di Sekolah Dasar Negeri 01 Benteng Hulu Kecamatan Mampura Kabupaten Siak, *Jurnal Of Islamic Educational Management*, Vol. 1, No. 2, (2018), h. 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.

- c. *Variability* (bervariasi) karena bergantung pada siapa memberikannya serta kapan dan di mana diberikan, jasa sangat bervariasi.
- d. *Perishability* (tidak tahan lama) jasa tidak dapat disimpan. Sifat jasa yang mudah rusak tersebut tidak akan menjadi masalah apabila permintaan tetap berjalan lancar.³¹

d. Indikator Pelayanan Tenaga Pendidik

Agar dapat menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan, konsep pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Ada lima dimensi pelayanan yaitu: Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsive), Jaminan (Assurance), Kepedulian (Empathy) dan Bukti Fisik (Tangibles).

1. Keandalan (Reliability)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, serta pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan.

2. Ketanggapan (Responsive)

Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan

³¹ Meithiana Indrasari, *op.cit.*,h. 67.

mengatasi keluhan pelanggan. Karyawan harus sigap dan cepat dalam membantu konsumen yaitu meliputi kesigapan melayani konsumen, cepat memberikan bantuan kepada konsumen, dan menangani keluhan konsumen. Ketika perusahaan menanggapi keluhan, saran atau permintaan yang dilayangkan konsumen dengan segera dan sebaik-baiknya, maka respon positif juga akan ditunjukkan konsumen terhadap perusahaan.

3. Jaminan (Assurance)

Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

4. Kepedulian (Empathy)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

5. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen atau Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya maupun bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini

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.

meliputi fisik seperti gedung, kerapian, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, kebersihan, serta penampilan pegawainya.³²

e. Pelayanan Tenaga Pendidik Menurut Ekonomi Syariah

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada diperusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimal. Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut :

1. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*). Qutub mengemukakan bahwa memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Dalam sebuah hadist dikatakan bahwa: "Orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya" (HR.Muslim). maksud hadist di atas adalah diibaratkan orang berilmu membantu orang lain dengan ilmunya, orang kaya membantu dengan kekayaannya. Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.

³² Ratu Syifa Nabila Khansa, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal STEI Ekonomi*, Vol. 20, No. 20, (2020), h. 2.

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. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*). Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah swt menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksakannya.
3. Prinsip Persamaan (*musawah*). Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal usul semua manusai adalah sama. Dalam islam hanya dikenal 2 golongan manusia, yaitu: mereka yang berbuat bagus, bertakwa dan mulia disisi Allah dan orang-orang durhaka (*Fajir*), celaka dan hina disisi Allah.
4. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*). Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seseorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan diri sendiri.
5. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*). Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda:

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.

“Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan”

6. Prinsip Kekeluargaan (*ukhuwah*). Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam al-Qur’an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.

Menurut Fadla (2016) islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai nilai yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut islam yaitu:³³

1. Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan kepuasan secara maksimal.
2. Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
3. Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Dari pembahasan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan menurut islam adalah suatu keharusan dalam pelayanan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah.

A. Kualitas Fasilitas Pendidikan

a. Pengertian Kualitas

Kualitas (*Quality*) merupakan sesuatu yang dinamis terus bergerak, jika bergerak maju dikatakan ada peningkatan mutu, jika bergerak mundur dikatakan mutunya menurun. Menurut Avianti,

³³ Nurhadi, Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 2, No. 2, (2018), h. 47.

kualitas dapat berarti *superiority* atau *excellence* yaitu melebihi standar umum yang berlaku. Sesuatu dapat dikatakan berkualitas jika terdapat kecocokan antara syarat-syarat yang dimiliki oleh benda atau jasa yang dikehendaki dengan maksud dari orang yang menghendaknya.

Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan dan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk/ jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.³⁴

Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relative, yaitu tergantung pada perspektif atau ciri-ciri yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Namun terdapat 3 orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu: (1) persepsi pelanggan, (2) produk/jasa, (3) proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini dapat dibedakan dengan jelas tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa, produk, dan proses, tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri. Jika dianalisis lebih jauh, kualitas akan menguntungkan dalam jangka panjang, karena keuntungan eksternal yang diperoleh dari adanya perbaikan efisiensi produk.³⁵

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.

³⁴ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2016), h. 103-104.

³⁵ *Ibid.*, h. 104.

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. Pengertian Fasilitas Pendidikan

Fasilitas menurut bahasa berasal dari bahasa latin yaitu *facilis* yang berarti mudah. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, fasilitas diartikan sebagai sarana untuk memperlancar pelaksanaan fungsi atau fasilitas. Sedangkan menurut Kotler, fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh penjual jasa untuk mendukung kenyamanan pelanggan. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa segala sesuatu yang dapat memperlancar pekerjaan atau usaha untuk mencapai suatu tujuan dapat disebut fasilitas.³⁶

Dengan demikian, dalam konteks pendidikan, sarana pendidikan dimaksudkan sebagai sarana dan prasarana penunjang terselenggaranya kegiatan pendidikan. Dengan demikian fasilitas pendidikan memiliki aplikasi yang luas, yaitu: sebagai media pendidikan berupa perangkat pembelajaran, alat praga dan media sedang belajar. Secara luas, fasilitas pendidikan dibagi menjadi dua jenis.³⁷ Pertama, fasilitas yang langsung digunakan untuk proses belajar mengajar seperti ruang kelas, perpustakaan, ruang praktik, dan laboratorium. Kedua, sarana prasarana yang tidak digunakan untuk proses belajar mengajar tetapi secara tidak langsung mendukung proses belajar mengajar seperti kantor, ruangan, ruang kepala sekolah, ruang administrasi, toilet, asrama, kantin dan koperasi.

³⁶ Asep Dedy dan Yogi Alfandi, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater, *Jurnal Sains Manajemen*, Vol. 4, No. 1, (2022), h. 20.

³⁷ Defy Ayuningtyas, dkk, Pengaruh Manajemen Fasilitas Pendidikan Terhadap Pembelajaran, *Jurnal Manajemen Administrasi Sekolah*, Vol. 1, No. 1, (2022), h. 131-132.

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.

Djamarah menjelaskan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan anak didik. Fasilitas belajar yang mendukung kegiatan belajar siswa menyebabkan proses belajar mengajar menyenangkan dan memperoleh hasil belajar yang diharapkan.

c. Indikator Kualitas Fasilitas Pendidikan

Indikator kualitas fasilitas pendidikan disini menggunakan indikator fasilitas belajar. Adapun Gie (2011) menjelaskan macam-macam indikator fasilitas belajar sebagai berikut :³⁸

1. Ruang atau tempat belajar yang baik

Salah satu syarat untuk dapat belajar dengan baik adalah tersedianya ruang atau tempat belajar. Dengan ruang atau tempat belajar yang memadai dan nyaman untuk belajar maka siswa akan merasa senang dalam mengikuti pelajaran. Tempat belajar yang baik harus mempertimbangkan penerangan dan sirkulasi udara yang baik

2. Penerangan cahaya

Suatu tempat belajar yang baik harus memiliki penerangan cahaya yang cukup. Penerangan yang baik adalah yang tidak berlebihan dan tidak kurang, melainkan memadai untuk dapat belajar sebaik-baiknya.

3. Perabotan belajar yang lengkap

Perabotan yang dibutuhkan untuk kegiatan belajar mengajar yang baik, diantaranya yaitu meja belajar, kursi belajar dan lemari

³⁸ Anuar dan Kasiono, Pengaruh Fasilitas Belajar dan Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas X Mata Pelajaran Ekonomi, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 2, No. 1, (2018), h. 16.

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.

buku serta kemungkinan perabotan lain yang diperlukan untuk menunjang kegiatan belajar mengajar.

4. Perlengkapan belajar yang efisien

Perlengkapan belajar adalah sebagai kegiatan dari sistem yang harus ada agar kesatuan sistem kegiatan dapat terlaksana dengan sempurna dan terarah ke tujuan yang dilakukan.

B. Penelitian Terdahulu

Pembahasan yang dilakukan pada penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya. Berikut ini akan diuraikan beberapa penelitian terdahulu antara lain:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1	Umi Hani (2023) Journal Economic Insights, Vol. 2, No. 1	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Pondok Terhadap Kepuasan Santri Pondok Modern Selamat Kendal.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Variabel independen penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan(X1), Fasilitas (X2) dan Citra Pondok (X3), sementara variabel dependennya adalah Kepuasan Santri (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara persial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan santri dengan nilai t_{hitung} sebesar 2.475 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,988, fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan santri dengan nilai t_{hitung} sebesar -2829 lebih besar dari t_{tabel} sebesar1,988, citra pondok tidak berpengaruh terhadap kepuasan santri dengan nilai t_{hitung} sebesar 1.829 lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1,988. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra pondok berpengaruh terhadap kepuasan santri dengan nilai f_{hitung} sebesar 5.945 lebih besar dari f_{tabel} sebesar 2.71. koefisien determinasi dengan adjusted r square sebesar 0,144 yang menunjukkan bahwa 14,4% kepuasan santri dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas dan citra pondok.
2	Adie Kurbani (2017)	Pengaruh Kualitas Layanan	Penelitian ini menggunakan metode penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara persial terdapat pengaruh kualitas layanan akademik

	Jurnal Media Wahana Ekonomik a, Vol. 13, No. 4	Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas PGRI Palembang.	kuantitatif. Variabel independen penelitian ini adalah Kualitas Layanan Akademik (X1) dan Fasilitas Pendidikan (X2), sementara variabel dependennya adalah Kepuasan Mahasiswa (Y)	terhadap kepuasan mahasiswa dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,046 lebih kecil 0,05 dan terdapat pengaruh fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil 0,05, dan secara bersama-sama terdapat pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa dibuktikan dengan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil 0,05.
3	Christina Menuk Sri Handayani, dkk, (2019) Jurnal Ekonomi, Vol.XXIV, No.2.	Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana Surabaya.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Variabel independen penelitian ini adalah Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan (X1), sementara variabel dependennya adalah Kepuasan Mahasiswa (Y).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Sedangkan koefisien determinasi sebesar 0,856, artinya sebesar 85,6% menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan tenaga kependidikan berpengaruh terhadap variabel kepuasan.
4	Risma Nur Awaliyah (2020) Skripsi	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan dan Kelengkapan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Peserta Didik di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Ponogoro	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Variabel independen penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pendidikan (X1) dan Kelengkapan Fasilitas Fisik (X2), sementara variabel dependennya adalah Kepuasan Peserta Didik	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan peserta didik dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $8,301 > 1,969694$, kelengkapan fasilitas fisik dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,751 > 1,969694$ dan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan pendidikan dan kelengkapan fasilitas fisik terhadap kepuasan peserta didik dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $38,106 > 3,05$ pada tingkat kesalahan 5% besarnya signifikan $0,000 < 0,05$.
5	Erni Junaida (2018) Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol.7, No.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan (Tendik) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Variabel independen penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan (X1) dan Kreativitas sementara variabel dependennya adalah Kepuasan Mahasiswa (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kehandalan, aspek fisik, dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, daya tanggap dan kepastian berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan pada uji F secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Samudra.

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.

Berdasarkan penelitian terdahulu terkait Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kualitas Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Santri yang telah dijabarkan diatas, maka yang membedakan penelitian dengan penelitian terdahulu tersebut adalah terletak pada variabel yang digunakan yaitu Pelayanan Tenaga Pendidik, lokasi penelitian yang berbeda yaitu penelitian ini dilaksanakan pada Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara, Subjek pada penelitian ini santri Madrasah Aliyah dan penelitian ini menggunakan perspektif ekonomi syariah.

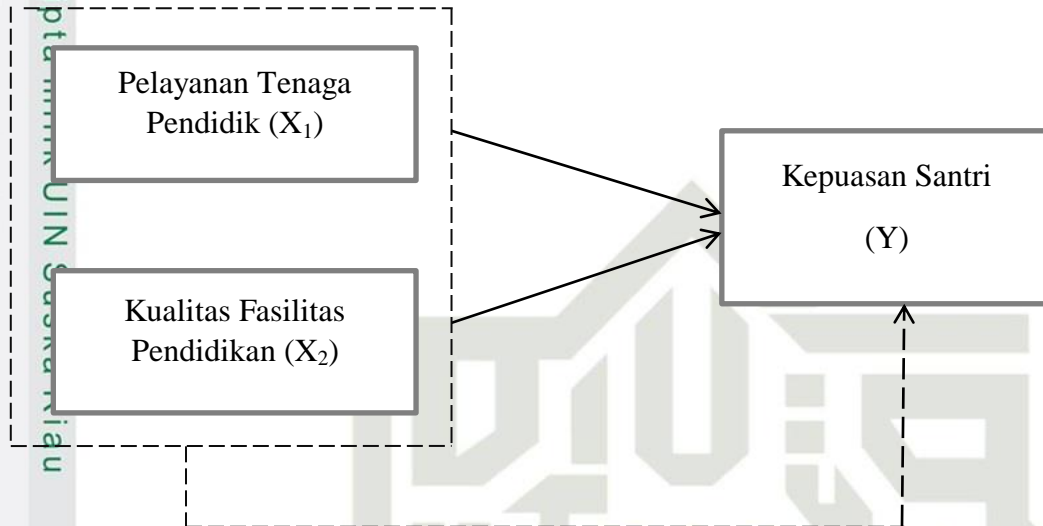
C. Kerangka Teroritis

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan terhadap kepuasan santri. Berikut ini adalah kerangka pemikiran yang digunakan:

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.

Gambar 2.1
Karangka Pemikiran Penelitian



Keterangan:

———— = Pengaruh Simultan

----- = Pengaruh Parsial

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris dengan data.³⁹

³⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D)* (Bandung : Alfa Beta, 2015), h. 96.

Adapun rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. H_0 : Pelayanan tenaga pendidik tidak berpengaruh terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara.
 H_1 : Pelayanan tenaga pendidik berpengaruh terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara.
- b. H_0 : Kualitas fasilitas pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara.
 H_2 : Kualitas fasilitas pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara.

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.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴⁰

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada santri Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih, Kecamatan Kampar Utara.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah santri Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara. Jumlah santri di Madrasah Aliyah Assalam Naga Beralih berjumlah 306 orang.

⁴⁰ Sugiyono, *op., cit.* h. 8.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁴¹ Jadi, populasi merupakan keseluruhan objek maupun subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi data dalam penelitian ini adalah santri Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara sebanyak 306 orang terdiri dari kelas X, XI, dan XII.

Tabel 3. 1
Jumlah Populasi Santri MA Assalam Naga Beralih

Tingkatan	Jumlah
Kelas X	90 Orang
Kelas XI	113 Orang
Kelas XII	103 Orang
Jumlah Populasi	306 Orang

2. Sampel

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta,2015), h.148.

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.

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴² Teknik yang dilakukan dalam menentukan sampel dalam penelitian ini adalah *Stratified Random Sampling* yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi secara acak dan sebelumnya dibagi perkelas.⁴³

Dalam penelitian ini, peneliti berpedoman pada pendapat Suharsini Arikunto yang mengatakan bahwa “apabila subjeknya kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, sedangkan jika jumlahnya lebih dari 100 orang dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.⁴⁴ Maka peneliti mengambil 25%, yaitu diantaranya:

$$n = \frac{25}{100} \times \text{jumlah Populasi Keseluruhan}$$

$$n = \frac{25}{100} \times 306 \text{ orang}$$

$$n = 76,5$$

$$n = 77$$

Maka Jumlah sampel tiap tingkatan adalah:

$$n = \frac{25}{100} \times \text{Jumlah per tingkatan}$$

Tabel 3. 2
Jumlah Sampel Santri MA Assalam Naga Beralih

Kelas	Jumlah Perhitungan	Jumlah Sampel
-------	--------------------	---------------

⁴² *Ibid.*, h. 149.

⁴³ Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 58.

⁴⁴ Sugiyono, *op., cit.*, h. 17.

Kelas X	$\frac{25}{100} \times 90$	22,5= 23 Orang
Kelas XI	$\frac{25}{100} \times 113$	28,25= 28 Orang
Kelas XII	$\frac{25}{100} \times 103$	25,75= 26 Orang
Jumlah		77 Orang

Pada tabel di atas menjelaskan bahwa sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 77 orang yang terdiri dari 23 orang dari kelas X, 28 orang dari kelas XI, dan 26 orang dari kelas XII.

E. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Santri (Y)

2. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Pelayanan Tenaga Pendidik (X1) dan Kualitas Fasilitas Pendidikan (X2).

Tabel 3.3
Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Keterangan	Indikator	Skala
----------	------------	-----------	-------

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 Dilindungi Undang-Undang

Pelayanan Tenaga Pendidik (X1)	Menurut Tjiptono (2016) Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut tentu untuk memenuhi keinginan pelanggan .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (Reliability) 2. Ketanggapan (Responsive) 3. Jaminan (Assurance) 4. Kepedulian (Empathy) 5. Bukti fisik/Penampilan (Tangibels) 	Diukur dengan skala likert 1-5
Kualitas Fasilitas Pendidikan (X2)	Djamarah (2013), Fasilitas belajar yang mendukung kegiatan belajar siswa menyebabkan proses belajar mengajar menyenangkan dan memperoleh hasil belajar yang diharapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang atau tempat belajar yang baik 2. Penerangan cahaya 3. Perabotan belajar yang lengkap 4. Perlengkapan belajar yang efisien 	Diukur dengan skala likert 1-5
Kepuasan Santri (Y)	Kotler dan Keller (2012), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan 2. Ketepatan 3. Keamanan 4. Keramah-tamahan 5. Kenyamanan 	Diukur dengan skala likert 1-5

F. Sumber Data

Sumber data adalah subjek tempat asal data dapat diperoleh. Sumber data diantaranya yaitu :

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data pokok yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari objek penelitian.⁴⁵ Data primer dari penelitian ini diperoleh dari pengamatan observasi, wawancara dan kuesioner yang disebarkan oleh peneliti. Adapun yang menjawab kuesioner adalah santri di Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara.

2. Data Sekunder

⁴⁵ Moh. Hariyadi, *Statistik Pendidikan*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustakaraya, 2009), h. 152.

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.

Sumber sekunder merupakan sumber data tambahan yang menurut peneliti menunjang data pokok.⁴⁶ Data sekunder dalam penelitian ini berupa data yang bersifat pendukung data primer seperti buku, jurnal, e-book dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian.

G. Teknik Pengumpulan Data**1. Observasi**

Observasi adalah sebuah cara untuk menghimpun bahan-bahan keterangan (data) yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang sedang dijadikan sasaran.⁴⁷ Observasi dilakukan pada Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab.⁴⁸ Wawancara dilakukan pada santri madrasah aliyah Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara.

3. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian kuantitatif, penggunaan

⁴⁶ *Ibid.* h. 152.

⁴⁷ Sugiyono, *op.,cit*, h. 67.

⁴⁸ Iskandar, *Metode Penelitian Dakwah*, (Jawa Timur: Qiara Media, 2022), h. 139.

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.

kuesioner adalah yang paling sering ditemui karena jika dibanding dengan alat pengumpul lainnya.⁴⁹ Penyebaran kuesioner ini diberikan kepada para santri Madrasah Aliyah Assalam sebagai sampel.

4. Dokumentasi

Peneliti dalam hal ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi. Metode dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi tentang sejarah pondok, visi dan misi, struktur organisasi, keadaan geografis pondok, serta data lain yang bersangkutan dengan penelitian. Pada teknik ini peneliti kemungkinan memperoleh informasi dari bermacam-macam sumber tertulis atau data dokumen yang ada pada responden atau tempat, dimana responden bertempat tinggal atau melakukan kegiatan sehari-harinya.⁵⁰

H. Metode Analisis Data

Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis, dan ilmiah. Analisis data disebut juga dengan pengolahan data dan penafsiran data tujuan analisis data menurut Sofian Effendi adalah menyederhanakan bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasi.⁵¹ Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

⁴⁹ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2007), h. 76.

⁵⁰ *Ibid*; h. 205.

⁵¹ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h.109.

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan, teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik.⁵²

Untuk menentukan nilai jawaban setiap pernyataan digunakan skala likert yaitu digunakan untuk mengukur tanggapan atau respon seseorang tentang objek. Setiap pernyataan mempunyai lima alternative jawaban, maka untuk itu penulis menetapkan skor bagi masing-masing alternative jawaban yang dipilih sebagai berikut:

1. Jika memilih SS = Sangat setuju diberi skor 5
2. Jika memilih S = Setuju diberi skor 4
3. Jika memilih RR = Ragu-ragu diberi skor 3
4. Jika memilih TS = Tidak setuju diberi skor 2
5. Jika memilih STS = Sangat tidak setuju diberi skor 1

Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

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.

⁵² Sugiyono, *op.,cit*, h. 207.

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.

Untuk menentukan batas-batas kebenaran dan ketepatan alat ukur (kuesioner) suatu indikator variabel penelitian dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Validitas atau kesalahan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully the phenomenon*).⁵³ Suatu skala dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.⁵⁴

Metode uji validitas pada penelitian ini menggunakan teknik *product moment pearson correlation* yang diselesaikan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total item dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reabilitas menunjukkan pada adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu. Reabilitas berkonsentrasi pada

⁵³ Syofian Siregar, Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), Edi-3. Cet-1., h. 46.

⁵⁴ Merry Siska dkk, Penelitian Kuantitatif, (Pekanbaru: Cv. Mulia Indah Kemala, 2015), h. 46.

masalah akurasi pengukuran dan hasilnya.⁵⁵ Hasil penelitian yang reliable menurut sugiyono apabila terdapat kesamaan data dalam waktu berbeda. Instrumen yang reliable adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.⁵⁶

Butir pernyataan sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan reabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$, maka pertanyaan reliable.

Jika $r_{\alpha} < r_{\text{tabel}}$, maka pertanyaan tidak reliable.

2. Uji Asumsi Klasik

Setelah data berhasil dikumpulkan, selanjutnya dalam rangka analisis hubungan-hubungan antarvariabel, data akan diuji terlebih dahulu. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini mencakup uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas.

a. Uji Normalitas

Dilakukan untuk memeriksa apakah nilai variabel dependen Y didistribusikan secara normal terhadap nilai variabel bebas X. Uji normalitas dengan menggunakan uji one sampel Kolmogrov Smornov Test. Suatu data dilakukan terdistribusikan secara normal apabila nilai asymp Sig pada test tersebut bernilai 0,05.

b. Multikolinieritas

⁵⁵ Ibid, h. 147

⁵⁶ Sugiyono, op.cit., h. 121

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.

Untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Jika VIF lebih besar dari 10 maka terjadi multikolinieritas.⁵⁷

c. Uji Heterokedastisitas

Menguji apakah dalam model regresi ketidaksamaan varian nilai residul satu pengamatan yang lain. Kemungkinan adanya dugaan Scatterplot dimana sumbu x adalah residual dan sumbu y adalah nilai yang diprediksi. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu 0 (nol) pada sumbu y, maka tidak terjadi heterokedastisitas atas suatu model regresi.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini digunakan Analisis Regresi Linear Berganda karena memiliki jumlah variabel terikat yang lebih dari satu. Didalam penelitian ini digunakan Analisis Regresi Berganda untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Tenaga Pendidik (X_1), dan Kualitas Fasilitas Pendidikan (X_2) terhadap Kepuasan Santri (Y).

Persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan rumus persamaan sebagai berikut:

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

⁵⁷ Fifin zuriatul casvi, *Pengaruh Pengetahuan, Lingkungan Sosial, dan Lokasi Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Santri di Bank Syariah*, (Demak: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019), h. 52.

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.

Keterangan :

- Y = Kepuasan Santri
 a = Konstanta
 b = Koefisien Regresi Variabel Bebas
 X_1 = Pelayanan Tenaga Pendidik
 X_2 = Kualitas Fasilitas Pendidikan
 E = Error

4. Uji Hipotesis Penelitian

a. Uji koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk membandingkan rata-rata dua populasi dengan data berskala interval.⁵⁸ Uji koefisien regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang berbentuk variabel-variabel bebasnya (Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kualitas Fasilitas Pendidikan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel tak bebas yaitu Kepuasan Santri. Untuk mengetahui apakah hipotesa ditolak atau diterima dengan membandingkan antara lain t_{hitung} dan t_{tabel} dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ H_0 ditolak dan H_a diterima, maka terdapat pengaruh yang signifikan.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ H_0 diterima dan H_a ditolak, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

⁵⁸ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Cet-1, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2006), h. 224.

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.

Analisis uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bisa dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel. Adapun nilai α sebesar 0,05. Kriteria untuk uji F ini adalah:

Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $F_{value} < \alpha$ maka:

Ha diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan

Ho ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan

Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $F_{value} > \alpha$ maka:

Ho ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan

Ha diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan

c. Uji Koefisien Determinasi R^2

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu.⁵⁹ Angka ini akan diubah berbentuk persen, artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

UIN SUSKA RIAU

⁵⁹ Syofian siregar, *op.cit*, h. 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.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan hasil penelitian yang telah penulis lakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini, diperoleh persamaan regresi linear berganda $Y = 4,281 + 0,598X_1 + 0,217X_2$ dimana Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kualitas Fasilitas Pendidikan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan nilai koefisiennya lebih besar dari nilai signifikan 0,05 terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara. Berdasarkan hasil pengujian data pada uji persial (Uji t), di peroleh bahwa hasil variabel pelayanan tenaga pendidik (X1) memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar ($5,960 > 1,993$) dengan tingkat signifikan sebesar ($0,000 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Pelayanan Tenaga Pendidik terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara.
2. Hasil pengujian data pada uji persial (Uji t), di peroleh bahwa hasil variabel kualitas fasilitas pendidikan (X2) memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar ($2,323 > 1,993$) dengan tingkat signifikan sebesar ($0,023 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas

Fasilitas Pendidikan terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara.

3. Hasil pengujian pada (Uji F), diperoleh bahwa nilai F_{hitung} sebesar 29,679 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000, dengan nilai F_{tabel} sebesar 3,119, sehingga diperoleh bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} atau ($29,679 > 3,119$) dan juga dapat dilihat nilai signifikannya lebih kecil dari 5% atau 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Artinya bahwa berpengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel Pelayanan Tenaga Pendidik (X1) dan Kualitas Fasilitas Pendidikan (X2). dan diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,430. Hal ini berarti pengaruh pelayanan tenaga pendidik (X1) dan kualitas fasilitas pendidikan (X2) terhadap variabel kepuasan santri (Y) sebesar 43% sedangkan sisanya yaitu sebesar 57% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.
4. Tinjauan ekonomi syariah terhadap pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan pada kepuasan santri sudah menerapkan prinsip syariah seperti pelayanan tenaga pendidik selalu berpakaian sopan sesuai syariat islam. Fasilitas pendidikan yang disediakan baik, seperti tempat ibadah, asrama yang nyaman dan makanan yang halal

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. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka terdapat sejumlah saran yang dapat menjadikan pertimbangan. Beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan bagi Lembaga Pendidikan Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara untuk memberikan pelatihan kepada tenaga pendidik untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang baik kepada santri dan memperhatikan kualitas fasilitas pendidikan mereka dengan perbaikan fasilitas pendidikan termasuk ruang kelas, perpustakaan, perabotan belajar yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan santri.
2. Diharapkan kepada tenaga pendidik pondok pesantren assalam naga beralih untuk senantiasa menerapkan budaya pelayanan yang prima agar dapat meningkatkan kepuasan santri.
3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti lebih dalam lagi dan memperluas variabel demi penyempurnaan penelitian.



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.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Casvi, Fifin Zuriatul, *Pengaruh Pengetahuan, Lingkungan Sosial, dan Lokasi Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Santri di Bank Syariah*, Demak: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019.
- Dapartemen RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: Cordova, Syaamil Qur'an, 2019.
- Fransina Latumahina, Frenly Syahailatua, Zendra Solissa, Venty Junita Sospelisa, dkk., *Mengukir Pengabdian di Negeri Ihamah*, Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2020.
- Gunawan, Ade. *Monograf Pengukuran Literasi Keuangan Syariah dan Literasi Keuangan*, Medan: UMSU Press, Juli 2021.
- Hariyati, Moh. *Statistik Pendidikan* Jakarta:PT. Prestasi Pustakaraya, 2009.
- Panjawa dan RR Retno Sugiharti, *Pengantar Ekonometrika Dasar Teori dan Aplikasi Praktis Untuk Sosial-Ekonomi*, Magelang: Pustaka Jihad Lukis Rumah Cinta, 2020.
- Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Cet-1, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- Kompri, *Manajemen Sekolah Teori dan Praktik*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Kusasi, *Manajemen Pesantren*, Jawa Tengah: Lekeisha, 2023.
- Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Jawa Timur: Unitomo Press, 2019.
- Merry Siska dkk, *Penelitian Kuantitatif*, Pekanbaru: Cv. Mulia Indah Kemala, 2015.



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.

- Muhammad bin Isa at-Tirmidzi, *Jami' at-Tirmidzi*, Jakarta: Almahira, 2013.
- Nasuka, Moh, *Membangun Kepuasan Pelanggan Bank Syariah Pendekatan Konsep Islamic Marketing*, Jawa Barat: Goresan Pena, 2016.
- Ratnasari dan Mastuti, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2016.
- Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*, Bandung: Alfabeta, 2006.
- Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015
- Siregar, Syofian, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Manual & SPSS*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta, 2018
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan (pendekatan kualitatif, kuantitatif dan R&D)*. Bandung : Alfa Beta, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Cet-21 Bandung, Alfabeta, 2015.
- Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2007.
- Wijaya,dkk, *Manjemen Sumber Daya Pendidik dan Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan*, Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI), 2019.
- Wiratna, Sujarweni. *SPSS Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2015.



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. Jurnal/Skripsi

Anuar dan Kasiono, Pengaruh Fasilitas Belajar dan Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas X Mata Pelajaran Ekonomi, *Jurnal Ekonomi*, Vol. 2, No. 1, 2018.

Anggraini dan R.Rudi Alhempri, Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru, *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 1, No. 9, 2021.

Ayuningtyas, "Pengaruh Manajemen Fasilitas Pendidikan Terhadap Pembelajaran". *Jurnal Manajemen Administrasi Sekolah*, Vol. 1, No. 1, 2022.

Alkaff dan Nuris Sururiyah Khamidah, "Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Santri di Pondok Pesantren Yusinat Kabupaten Jember", *Jurnal Paradigma Madani*, Vol. 9, No. 2, 2022.

C. Adhiani, "Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Bidang Akademik Politeknik Negeri Semarang, *Jurnal Aktual Akuntansi Keuangan Bisnis*". Vol. 1, No. 1, 2018.

Dedy dan Yogi Alfandi,"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater", *Jurnal Sains Manajemen*, Vol. 4, No. 1, 2022.

Handayani, dkk, "Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana Surabaya", *Jurnal Ekonomi*, Vol. 24, No. 2, 2019.

Ika Apriasty dan Marina E.Simbolon, "Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan", *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, Vol. 1, No. 1, 2022.

Iskandar, *Metode Penelitian Dakwah*, Jawa Timur: Qiara Media, 2022.



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.

- Junaida, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Kependidikan (Tendik) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra”. *Jurnal Manajemen Keuangan*, Vol. 7, No. 1, 2018.
- Khansa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen”, *Jurnal STEI Ekonomi*, Vol. 20, No. 20, 2020.
- Kurbani, “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas PGRI”, *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 13, No. 4, 2017.
- Marzuki dan Irawati, “Pelayanan Kepala Sekolah Terhadap Tenaga Pendidik di Sekolah Dasar Negeri 01 Benteng Hulu Kecamatan Mampura Kabupaten Siak”, *Jurnal Of Islamic Educational Management*, Vol. 1, No. 2, 2018.
- Mustofa dan Andi Prayoga, “Konsepsi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pelayanan Tenaga Pendidik”, *Jurnal Studi Manajemen Islam*, Vol. 4, No. 1, 2020.
- Nasuka, Moh, Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Dengan Layanan Inti, *Jurnal Syariah dan Hukum Diktum*, Vol.15, No. 2, (2017),
- Nurhadi, “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2, 2018.
- Nursuci dan Arif Fadilah, “Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Al-Mushlih Kerawang, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*”, Vol. 8, No. 16, 2022.
- Polla, dkk, “Pelayanan Pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Amurang Kabupaten Minahasa Selatan”, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 6, No. 98, 2020.

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.

Triannah, dkk, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal STEI Ekonomi*, Vol. 26, No. 01, 2017.

Thuang, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi”, *Jurnal Bima Manajemen*, Vol. 8, No. 1, 2019.

Widyarini dan Mu’ti Rohmah, Pengaruh Persepsi Biaya, Lokasi, Fasilitas, Lingkungan, Figur Pengasuh dan Metode Belajar Terhadap Kepuasan Santri Tinggal di Pondok Pesantren”, *Jurnal Az-Zurqa*, Vol. 6, No. 1, 2014.

C. Website

Rachmat, “Analisis Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Kuesioner”, <http://www.slideshare.net/mobile/rachmatstaatistika/ujivaliditas-dan-reabilitas>, 25 Maret 2019.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik 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.



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.

Kepada Yth.
Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan penelitian guna penyusunan skripsi judul **PENGARUH PELAYANAN TENAGA PENDIDIK DAN KUALITAS FASILITAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SANTRI PONDOK PESANTREN ASSALAM NAGA BERALIH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH**

Sebagai salah satu persyaratan penyelesaian studi S1 Ekonomi Syariah di Universitas Uin Sultan Syarif Kasim Riau, maka penulis mengharapkan bantuan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih sebagai responden untuk memberi pilihan jawaban melalui daftar pernyataan dalam kuesioner ini.

Penelitian bertujuan untuk kepentingan studi dan ilmu pengetahuan, semua data yang diterima dijamin kerahasiaannya.

Atas ketersediaan dan partisipasi Santri dalam pengisian kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 08 Mei 2023

Hormat Saya

UIN SUSKA RIAU

Nella Ardini

KUISIONER PENELITIAN

PENELITIAN PENGARUH PELAYANAN TENAGA PENDIDIK DAN KUALITAS FASILITAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SANTRI PONDOK PESANTREN ASSALAM NAGA BERALIH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI SYARIAH

A. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin : a. Laki-laki
b. Perempuan
2. Kelas : a. X
b. XI
c. XII
3. Usia :

B. Petunjuk Pengisian

1. Pertanyaan ini mohon diisi dengan sejujur-jujurnya.
2. Sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada.
3. Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan dengan 5 pilihan jawaban yang terdiri dari:
 1. Sangat Tidak Setuju (STS)
 2. Tidak Setuju (TS)
 3. Ragu-Ragu (RR)
 4. Setuju (S)
 5. Sangat Setuju (SS)
4. Berilah tanda *checklist* (✓) pada salah satu jawaban yang telah tersedia sesuai dengan apa yang adik-adik rasakan yang diketahui. Terimakasih atas kebaikan adik-adik sudah berpartisipasi dalam mengungkapkan informasi. informasi ini sangat bermanfaat untuk mendapatkan gambaran tentang bagaimana pelayanan tenaga pendidik dan kualitas fasilitas pendidikan dipondok pesantren sehingga bisa menjadikan masukan bagi pondok pesantren agar menjadi lebih baik.

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 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.

Daftar Pernyataan

PELAYANAN TENAGA PENDIDIK (X1)						
No	Pernyataan	Kategori				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Guru mampu menjelaskan materi pelajaran dengan sistematis dan mudah dipahami					
2	Guru mampu dengan cepat menanggapi dan menyelesaikan keluhan saya					
3	Guru mampu menjamin nilai saya sesuai dengan prestasi dan kemampuan saya					
4	Guru senantiasa memberi nasehat kepada saya yang berperilaku kurang baik					
5	Guru saya selalu berpakaian sopan sesuai dengan syariat islam					

KUALITAS FASILITAS PENDIDIKAN (X2)						
No	Pernyataan	Kategori				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Ruang belajar saya sangat bersih dan menambah semangat saya dalam belajar					
2	Ruang belajar saya memiliki pencahayaan yang baik yang dapat menjaga kesehatan mata saya					
3	Perabotan di ruang belajar saya lengkap sesuai dengan kebutuhan belajar saya					
4	Perlengkapan belajar di ruang saya berkualitas baik dengan harga yang terjangkau					

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.

KEPUASAN SANTRI (Y)						
No	Pernyataan	Kategori				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan respon guru terhadap keluhan yang saya alami					
2	Saya merasa puas dengan penyampaian guru terhadap materi pelajaran yang tepat sesuai dengan waktu pelajaran					
3	Saya merasa puas dengan kemampuan guru dalam mengatasi permasalahan ketertiban dan keamanan jiwa dari buli teman sekelas					
4	Saya merasa puas terhadap guru dalam memberikan pemahaman materi belajar					
5	Saya merasa puas dan nyaman dengan perlakuan guru terhadap saya dikelas					



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 VARIABEL X1 (PELAYANAN TENAGA PENDIDIK)

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.454**	.207	.182	.257*	.609**
	Sig. (2-tailed)		.000	.071	.112	.024	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X2	Pearson Correlation	.454**	1	.330**	.532**	.401**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X3	Pearson Correlation	.207	.330**	1	.140	.299**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.071	.003		.224	.008	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X4	Pearson Correlation	.182	.532**	.140	1	.317**	.640**
	Sig. (2-tailed)	.112	.000	.224		.005	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X5	Pearson Correlation	.257*	.401**	.299**	.317**	1	.644**
	Sig. (2-tailed)	.024	.000	.008	.005		.000
	N	77	77	77	77	77	77
TOTAL	Pearson Correlation	.609**	.841**	.610**	.640**	.644**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	77	77	77	77	77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS VARIABEL X2 (KUALITAS FASILITAS PENDIDIKAN)

		Correlations				
		X1	X2	X3	X4	X5
X1	Pearson Correlation	1	.253*	.310**	.213	.635**
	Sig. (2-tailed)		.026	.006	.062	.000
	N	77	77	77	77	77
X2	Pearson Correlation	.253*	1	.421**	.415**	.742**
	Sig. (2-tailed)	.026		.000	.000	.000
	N	77	77	77	77	77
X3	Pearson Correlation	.310**	.421**	1	.428**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000		.000	.000
	N	77	77	77	77	77



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.

©

X4	Pearson Correlation	.213	.415**	.428**	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.062	.000	.000		.000
	N	77	77	77	77	77
X5	Pearson Correlation	.635**	.742**	.765**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	77	77	77	77	77

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS VARIABEL Y (KEPUASAN SANTRI)

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.342**	.304**	.366**	.454**	.762**
	Sig. (2-tailed)		.002	.007	.001	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X2	Pearson Correlation	.342**	1	.222	.243*	.208	.604**
	Sig. (2-tailed)	.002		.052	.033	.070	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X3	Pearson Correlation	.304**	.222	1	.463**	.158	.670**
	Sig. (2-tailed)	.007	.052		.000	.171	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X4	Pearson Correlation	.366**	.243*	.463**	1	.302**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.001	.033	.000		.008	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X5	Pearson Correlation	.454**	.208	.158	.302**	1	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000	.070	.171	.008		.000
	N	77	77	77	77	77	77
TOTAL	Pearson Correlation	.762**	.604**	.670**	.684**	.607**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	77	77	77	77	77	77

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI REABILITAS VARIABEL X1 (PELAYANAN TENAGA PENDIDIK)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.695	5

UJI REABILITAS VARIABEL X2 (KUALITAS FASILITAS PENDIDIKAN)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.671	4

UJI REABILITAS VARIABEL X2 (KUALITAS FASILITAS PENDIDIKAN)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.682	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.



UJI NORMALITAS

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.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		77
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.61375304
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.054
	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance.		

UJI MULTIKOLONIARITAS

Coefficients^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.281	2.076		2.062	.043		
	PELAYANAN TENAGA PENDIDIK_X1	.598	.100	.556	5.960	.000	.862	1.159
	KUALITAS FASILITAS PENDIDIKAN_X2	.217	.093	.217	2.323	.023	.862	1.159
a. Dependent Variable: KEPUASAN SANTRI								



UJI HETEROKEDASTISITAS

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.635	1.139		.557	.579
	PELAYANAN TENAGA PENDIDIK_X1	.098	.055	.217	1.788	.078
	KUALITAS FASILITAS PENDIDIKAN_X2	-.096	.051	-.227	-1.871	.065

a. Dependent Variable: ABS_RES

UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.281	2.076		2.062	.043
	PELAYANAN TENAGA PENDIDIK_X1	.598	.100	.556	5.960	.000
	KUALITAS FASILITAS PENDIDIKAN_X2	.217	.093	.217	2.323	.023

a. Dependent Variable: KEPUASAN SANTRI

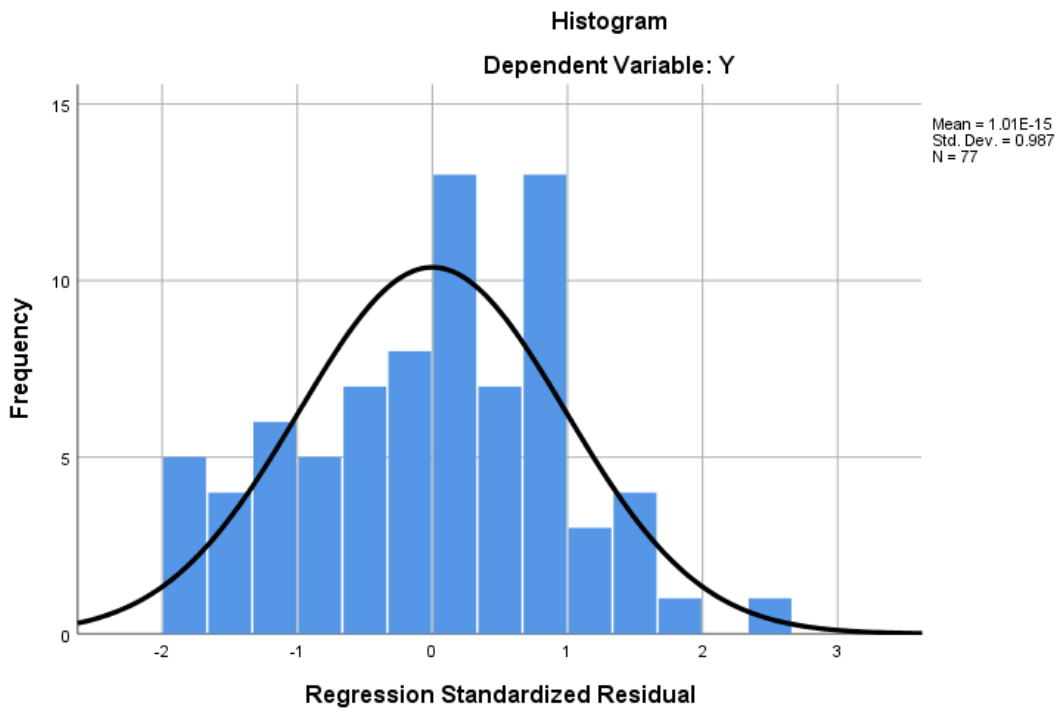
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

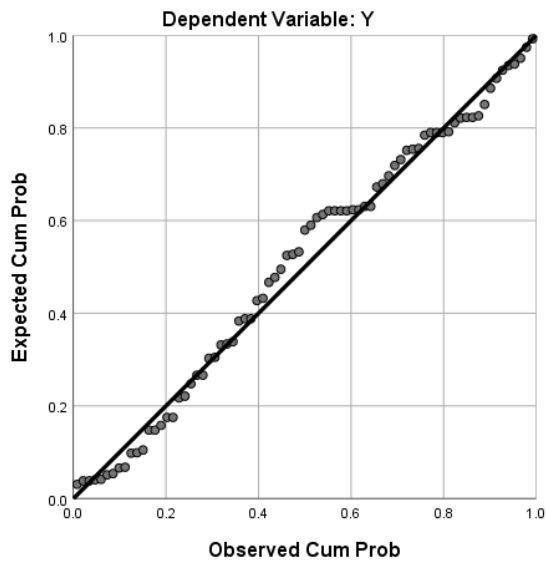
CHART UJI NORMALITAS

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.



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**TABULASI DATA
VARIABEL PELAYANAN TENAGA PENDIDIK (X1)**

NO. RESPONDEN	PELAYANAN TENAGA PENDIDIK (X1)					TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	4	5	5	4	5	23
2	5	4	5	4	5	23
3	4	3	4	4	5	20
4	4	3	4	4	4	19
5	4	4	4	4	4	20
6	4	5	5	5	5	24
7	3	4	5	5	5	22
8	4	4	5	5	5	23
9	4	2	2	4	4	16
10	4	3	4	5	4	20
11	4	3	4	3	5	19
12	5	4	5	4	5	23
13	5	4	4	5	5	23
14	5	4	4	5	5	23
15	4	3	3	4	5	19
16	4	4	5	5	5	23
17	5	4	4	5	5	23
18	5	4	5	4	5	23
19	4	4	4	5	4	21
20	5	4	5	5	5	24
21	4	4	4	4	4	20
22	5	4	4	5	5	23
23	5	4	4	4	5	22
24	4	4	5	5	5	23
25	4	4	3	5	4	20
26	4	3	4	4	5	20
27	4	3	5	3	5	20
28	4	2	5	4	5	20
29	4	4	3	4	5	20
30	4	4	4	5	5	22
31	4	4	3	4	4	19
32	4	4	3	4	4	19
33	4	4	4	5	5	22
34	5	4	5	4	5	23
35	4	4	4	5	5	22
36	4	5	5	5	5	24

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.

37	5	5	3	5	5	23
38	4	4	5	5	5	23
39	3	3	4	4	4	18
40	4	4	4	5	5	22
41	4	4	5	5	4	22
42	5	5	4	5	5	24
43	5	4	5	4	4	22
44	5	4	5	4	4	22
45	4	4	5	4	5	22
46	5	4	5	4	4	22
47	5	4	4	4	5	22
48	4	4	4	4	5	21
49	5	5	4	5	4	23
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	4	4	20
52	4	2	4	4	4	18
53	4	4	4	5	5	22
54	4	4	4	5	5	22
55	4	4	4	5	5	22
56	5	5	4	5	5	24
57	4	4	4	4	5	21
58	4	5	5	5	5	24
59	4	3	4	4	5	20
60	5	4	4	4	4	21
61	4	4	4	4	4	20
62	4	3	4	4	4	19
63	4	3	4	4	4	19
64	4	3	4	4	4	19
65	4	3	4	4	4	19
66	4	4	5	4	4	21
67	4	2	4	4	4	18
68	3	3	4	4	4	18
69	4	3	4	4	4	19
70	5	5	5	5	5	25
71	5	5	5	5	5	25
72	4	3	4	5	4	20
73	4	4	4	4	5	21
74	4	3	4	4	4	19
75	4	3	4	4	4	19
76	5	5	5	5	5	25
77	5	5	5	5	5	25



VARIABEL KUALITAS FASILITAS PENDIDIKAN (X2)

NO. RESPONDEN	KUALITAS FASILITAS PENDIDIKAN (X2)				TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
1	3	5	5	4	17
2	4	5	4	3	16
3	4	4	3	4	15
4	4	4	3	4	15
5	5	5	4	4	18
6	4	4	5	5	18
7	3	4	3	4	14
8	3	4	4	3	14
9	4	5	4	4	17
10	4	4	4	4	16
11	4	5	2	3	14
12	4	4	3	4	15
13	4	5	4	4	17
14	4	5	4	4	17
15	3	4	4	4	15
16	4	5	3	4	16
17	5	4	4	3	16
18	4	3	3	2	12
19	4	4	4	4	16
20	3	5	4	4	16
21	3	4	4	4	15
22	3	3	3	4	13
23	3	4	4	4	15
24	4	4	4	4	16
25	2	5	3	3	13
26	4	4	4	3	15
27	4	3	2	3	12
28	4	3	3	2	12
29	3	4	4	4	15
30	3	2	3	4	12
31	4	4	4	4	16
32	2	4	4	4	14
33	4	4	3	3	14
34	4	5	4	4	17
35	4	4	3	3	14
36	2	4	3	4	13
37	3	3	3	3	12

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.

38	3	5	3	4	15
39	5	5	5	4	19
40	3	3	3	3	12
41	3	4	4	4	15
42	4	4	4	3	15
43	4	5	4	4	17
44	4	4	3	4	15
45	4	4	4	4	16
46	4	4	3	4	15
47	3	5	4	4	16
48	4	4	4	4	16
49	4	4	4	4	16
50	4	4	3	3	14
51	5	4	2	4	15
52	3	4	2	4	13
53	4	5	4	4	17
54	4	4	4	4	16
55	3	4	3	4	14
56	5	5	3	5	18
57	4	4	4	4	16
58	4	4	5	5	18
59	4	4	4	3	15
60	4	3	3	3	13
61	4	2	2	4	12
62	3	2	3	3	11
63	3	2	3	3	11
64	2	4	3	3	12
65	3	4	3	3	13
66	3	4	3	4	14
67	3	4	3	2	12
68	2	3	2	2	9
69	4	3	4	3	14
70	2	4	2	4	12
71	3	4	3	4	14
72	4	4	2	3	13
73	3	4	3	4	14
74	3	2	3	3	11
75	2	4	3	4	13
76	5	5	5	5	20
77	5	5	5	5	20

VARIABEL KEPUASAN SANTRI (Y)

NO. RESPONDEN	KEPUASAN SANTRI (Y)					TOTAL
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	5	5	4	5	4	23
2	5	5	4	5	4	23
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	4	20
6	4	5	3	4	5	21
7	4	4	3	3	4	18
8	4	4	3	3	4	18
9	2	4	4	4	4	18
10	3	4	4	4	4	19
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	4	4	4	20
15	4	3	4	4	4	19
16	4	3	5	5	5	22
17	4	5	3	5	5	22
18	3	3	5	5	5	21
19	5	4	5	5	4	23
20	4	5	4	4	5	22
21	4	4	4	5	5	22
22	4	4	4	5	3	20
23	4	4	4	4	4	20
24	4	5	5	4	4	22
25	3	3	4	4	3	17
26	3	4	5	5	4	21
27	3	4	3	4	4	18
28	4	5	3	5	4	21
29	3	4	3	5	4	19
30	4	4	5	5	4	22
31	3	4	3	4	3	17
32	3	4	3	3	3	16
33	4	4	4	4	4	20
34	5	4	4	4	4	21
35	4	4	5	4	5	22
36	3	4	4	4	4	19
37	4	2	3	4	5	18

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

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.

38	4	4	5	4	4	21
39	4	4	4	4	4	20
40	5	4	5	5	5	24
41	5	4	4	4	5	22
42	4	5	5	5	4	23
43	4	4	4	4	4	20
44	4	5	5	4	4	22
45	4	4	4	5	4	21
46	4	5	5	4	4	22
47	2	4	4	4	4	18
48	4	4	4	4	4	20
49	5	4	5	4	4	22
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	4	4	4	20
52	2	4	3	3	3	15
53	3	4	4	4	4	19
54	3	3	4	4	4	18
55	4	4	3	4	5	20
56	5	5	5	5	5	25
57	4	4	5	5	4	22
58	4	5	3	4	5	21
59	3	4	5	5	4	21
60	5	4	4	5	4	22
61	4	2	2	4	4	16
62	3	3	4	4	3	17
63	3	3	4	4	3	17
64	3	4	4	4	4	19
65	4	4	3	4	4	19
66	4	4	4	4	5	21
67	2	4	3	4	3	16
68	3	4	3	4	4	18
69	3	4	4	4	4	19
70	5	5	5	5	5	25
71	4	4	5	4	4	21
72	4	4	3	4	5	20
73	4	4	4	4	4	20
74	3	3	4	4	4	18
75	4	4	3	4	4	19
76	5	5	5	5	4	24
77	5	5	5	5	5	25

DOKUMENTASI

© Hak cipta

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.



if 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.

©

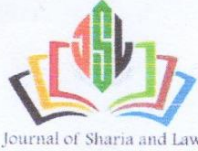


asim Riau



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.



Journal of Sharia and Law

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Pekanbaru-Riau
 Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052
<https://jom.uin-suska.ac.id/index.php/jurnalfsh>
 CP: 081268093970, 081371771449, 085225840274

Journal of Sharia and Law

SURAT KETERANGAN

Pengelola *Journal of Sharia and Law*, dengan ini menerangkan bahwa;

Nama Author : Nella Ardini
 Email : nellaardini01@gmail.com
 Judul Artikel : **Pengaruh Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kualitas Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Dalam Perspektif Ekonomi Syariah.**

Pembimbing I : Wali Saputra, SE. Ak., MA
 Pembimbing II : Muslim, S. Ag, SH, M.Hum

Telah submit dan telah diterima (*accepted*) oleh pihak jurnal untuk diterbitkan pada *Journal of Sharia and Law* Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 22 Juni 2023
 An. Pimpinan Redaksi

Hariah Lubis, S.E., ME.Sy
 NIP. 19831107 201903 2 004



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.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
كلية الشريعة والقانون
FACULTY OF SHARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuah Madani - Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. / Fax 0761-562052
 Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/3513/2023 Pekanbaru, 06 April 2023
 Sifat : Biasa
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal
 Hal : **Mohon Izin Riset**

Kepada Yth.
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Provinsi Riau


Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh
 Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	: NELLA ARDINI
NIM	: 11920521096
Jurusan	: Ekonomi Syariah S1
Semester	: VIII (Delapan)
Lokasi	: Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara Kabupaten Kampar

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :
 Pengaruh Pelayanan Tenaga Pendidik Dan Kualitas Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.




a.n. Rektor
 Dekan I
 M. Ag
 1217 200112 1 003

Tembusan :
 Rektor 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.



YAYASAN AS-SALAM NAGA BERALIH
PONDOK PESANTREN AS-SALAM NAGA BERALIH

Telp./HP. 081365660011, Kode Pos 28461 Email : pondokassalam@yahoo.co.id
 Website : www.assalamnagaberalih.sch.id
 NSP. 51.00.14.01.0031

Alamat : Jl. Raya Bangkinang - Pematang Kulim Km. 17 Naga Beralih Kec. Kampar Utara Kab. Kampar

SURAT KETERANGAN RISET
 Nomor : PP-AS/031/Kp.00.01/B/072/VI/2023

Pimpinan Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara Kabupaten Kampar, dengan ini menerangkan :


Nama	: NELLA ARDINI
Nim	: 11920521096
Tempat/Tgl. Lahir	: Air Tiris, 28 Mei 2001
Fakultas/Jurusan	: Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum/Ekonomi Syariah
Alamat	: Gunung Sari

Bahwa nama tersebut diatas benar telah melakukan penelitian /Riset di Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kualitas Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Dalam Perspektif Ekonomi Syariah”**.

Demikianlah surat keterangan riset ini kami diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di : Naga Beralih
 Pada Tanggal : 03 Juni 2023 M
 14 Zulkaidah 1444 H

Pimpinan Pondok


DR. H. MUHAMMAD AMIN, S.Ag.,M.Pd



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



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JALAN H. R SOEBRANTAS NOMOR..... TELP. (0762) 20146

BANGKINANG

Kode Pos : 28412

REKOMENDASI

Nomor : 071/BKBP/2023/254

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/55617 Tanggal 06 April 2023, dengan ini memberi Rekomendasi /Izin Penelitian kepada :

- | | | |
|---------------------|---|--|
| 1. Nama | : | NELLA ARDINI |
| 2. NIM | : | 11920521096 |
| 3. Universitas | : | UNIVERSITAS UIN SUSKA RIAU |
| 4. Program Studi | : | EKONOMI SYARIAH |
| 5. Jenjang | : | S1 |
| 6. Alamat | : | PEKANBARU |
| 7. Judul Penelitian | : | PENGARUH PELAYANAN TENAGA PENDIDIK DAN KUALITAS FASILITAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUASAN SANTRI PONDOK PESANTREN ASSALAM NAGA BERALIH |
| 8. Lokasi | : | PONDOK PESANTREN ASSALAM NAGA BERALIH KECAMATAN KAMPAR UTARA |

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang
pada tanggal 12 April 2023

a.n. **KEPALA BADAN KESBANGPOL KAB. KAMPAR**
Kepala Bidang ideologi, wawasan kebangsaan
dan karakter Bangsa




Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

1. Kepala Sekolah Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih.
2. Dekan Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru.
3. Yang Bersangkutan.



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.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI
 Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/55617
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/3513/2023 Tanggal 6 April 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:


1. Nama	: NELLA ARDINI
2. NIM / KTP	: 11920521096
3. Program Studi	: EKONOMI SYARIAH
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: PENGARUH PELAYANAN TENAGA PENDIDIK DAN KUALITAS FASILITAS PENDIDIKAN TERHADAP KEPUJASAN SANTRI PONDOK PESANTREN ASSALAM NAGA BERALIH
7. Lokasi Penelitian	: PONDOK PESANTREN ASSALAM NAGA BERALIH KECAMATAN KAMPAR UTARA

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 10 April 2023



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU**

Tembusan :
Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar
 Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



BIOGRAFI PENULIS

Nella Ardini, lahir di Kapur, Air Tiris pada tanggal 28 Mei 2001. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Afrinaldi dan Ibu Ratna Juita. Adik Pertama yang bernama Irgi Fahrezi dan Adik Kedua bernama Hafizah Humairo. Saat ini penulis dan keluarga bertempat tinggal di Desa Gunung Sari, Kecamatan Gunung Sahilan, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau. Riwayat pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah pendidikan di SDN 005 Gunung Sari, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Gunung Sahilan, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Kampar. Pada tahun 2019, penulis melanjutkan studi di perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Syariah dan Hukum mengambil Jurusan S1 Ekonomi Syariah. Selama masa perkuliahan, penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Panam. Selanjutnya penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) kurang lebih dua bulan di Desa Suka Ramai, Kecamatan Tapung Hulu, Kabupaten Kampar. Penulis melaksanakan seminar proposal pada tanggal 27 Desember 2022 dan melaksanakan ujian munaqasyah pada tanggal 3 Juli 2023 dengan judul skripsi **“Pengaruh Pelayanan Tenaga Pendidik dan Kualitas Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Santri Pondok Pesantren Assalam Naga Beralih Kecamatan Kampar Utara Dalam Perspektif Ekonomi Syariah”** dan dinyatakan Lulus dengan predikat Cumlaude dengan menyandang gelar Sarjana Ekonomi (SE).

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.