

ABSTRAK

Sholihul Afif, NIM. MP-13113, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Orang Tua Siswa Di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016, Program Pascasarjana Manajemen Pendidikan Islam, STAIN Kudus, 2015.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016. 2) Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan dan loyalitas orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016. 3) Untuk Mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap loyalitas orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016 Untuk Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *field research* (penelitian lapangan) dan pendekatan kuantitatif. Adapun teknik penelitian data melalui metode kuesioner, metode observasi, metode dokumentasi. Responden dalam penelitian ini adalah orang tua siswa yang berjumlah 87 orang. Analisa yang digunakan adalah *path analysis* (analisa jalur) dengan bantuan SPSS.

Hasil Penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa 1) Kualitas layanan di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016 menurut peneliti dinilai cukup baik dengan nilai rata-rata 3,39. 2) Kepuasan dan loyalitas orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016 menurut peneliti dinilai cukup baik dan baik dengan nilai rata-rata 3,23 dan 3,57. 3) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas orang tua siswa di MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Tahun Pelajaran 2015/2016 menurut peneliti berpengaruh langsung. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien variabel kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua sebesar 49,7% dan nilai koefisien variabel kualitas layanan terhadap loyalitas orang tua sebesar 7,8%. Ini dapat diartikan bahwa kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas orang tua siswa terhadap lembaga pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan informasi dan masukan bagi pengelola sekolah, pemerintah, akademisi dan semua pihak, terutama dalam melaksanakan pendidikan yang berkualitas sesuai dengan berkembang zaman dan teknologi yang bertendensi pada kearifan lokal tanpa meninggalkan identitas Islam Indonesia yang moderat.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas*