

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pondok pesantren memiliki peran penting dalam membentuk karakter, spiritualitas, dan pengetahuan santri. Kepuasan santri sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, khususnya oleh tenaga pendidik. Kompetensi, sikap pelayanan, dan responsivitas menjadi faktor utama yang menentukan kenyamanan belajar dan keberhasilan pendidikan di pesantren.

Penelitian ini berfokus pada Pondok Pesantren Mujahidin Bandung Lor Jombang untuk menganalisis bagaimana ketiga faktor tersebut memengaruhi kepuasan santri.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kompetensi tenaga pendidik terhadap kepuasan santri?
2. Bagaimana pengaruh sikap pelayanan tenaga pendidik terhadap kepuasan santri?
3. Bagaimana pengaruh responsivitas tenaga pendidik terhadap kepuasan santri?
4. Faktor mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan santri?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh kompetensi tenaga pendidik terhadap kepuasan santri.
2. Menganalisis pengaruh sikap pelayanan tenaga pendidik terhadap kepuasan santri.
3. Menganalisis pengaruh responsivitas tenaga pendidik terhadap kepuasan santri.
4. Mengetahui faktor dominan yang memengaruhi kepuasan santri.

1.4 Batasan Penelitian

1. Penelitian dilakukan pada santri Pondok Pesantren Mujahidin Bandung Lor Jombang.
2. Variabel yang diteliti terbatas pada kompetensi, sikap pelayanan, dan responsivitas tenaga pendidik.
3. Analisis menggunakan metode kuantitatif dengan data primer dari kuesioner responden.

1.5 Manfaat Penelitian

- **Teoritis:** memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen, khususnya manajemen pendidikan berbasis kepuasan santri.
- **Praktis:** menjadi masukan bagi pengelola pondok pesantren untuk meningkatkan pelayanan tenaga pendidik.

1.6 Hipotesis

1. Kompetensi tenaga pendidik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan santri.
2. Sikap pelayanan tenaga pendidik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan santri.
3. Responsivitas tenaga pendidik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan santri.
4. Kompetensi, sikap pelayanan, dan responsivitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan santri.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan Masalah, Manfaat Penelitian, Hipotesis dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini penulis menguraikan teori-teori yang terdiri dari tinjauan pustaka, meliputi pengertian dan konsep dasar kompetensi tenaga pendidik, sikap pelayanan, responsivitas tenaga pendidik, serta teori kepuasan santri. Selain itu, bab ini juga membahas penelitian terdahulu yang relevan, kerangka berfikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang Metode Penelitian yang terdiri dari Tahapan Penelitian, Variabel Penelitian, Jadwal Kegiatan Penelitian, Pengumpulan Data, Kerangka Konsep Penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

Bab ini akan menjelaskan mengenai analisis dan pembahasan data hasil penelitian mengenai pengaruh kompetensi, sikap pelayanan, dan responsivitas tenaga pendidik terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Mujahidin Bandung Lor Jombang. Analisis dilakukan

dengan menggunakan metode statistik yang sesuai, kemudian hasilnya dibandingkan dengan teori dan penelitian terdahulu untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait variabel-variabel penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan kesimpulan yang penulis dapatkan berdasarkan hasil penulisan tugas akhir. Pada bab ini juga terdapat kesimpulan dan saran penulis kepada berbagai pihak yang berhubungan dengan laporan tugas akhir ini untuk pengembangan selanjutnya.

