

**ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN TERHADAP KUALITAS  
LAYANAN PENDIDIKAN DI SEKOLAH DASAR*****ANALYSIS OF PERCEPTIONS AND EXPECTATIONS OF THE QUALITY  
OF EDUCATIONAL SERVICES IN ELEMENTARY SCHOOLS*****Lilis Badriah<sup>1)</sup>, Eigis Yani Pramularso<sup>2)</sup>**<sup>1</sup>Sekolah Islam Terpadu Nurul Fikri Depok<sup>2</sup>Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika<sup>2</sup>eigis.eyp@bsi.ac.id**ABSTRAK**

Kualitas layanan yang memenuhi harapan pengguna merupakan sasaran penting bagi penyedia jasa termasuk juga dalam layanan pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pendidikan dalam lima dimensi ServQual (keandalan, bukti fisik, jaminan, daya tanggap, dan empati) dan mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan serta atribut layanan yang dianggap penting. Pengumpulan data memakai angket dengan responden sejumlah 242 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel acak berstrata untuk orang tua siswa di semua jenjang di SDIT Nurul Fikri Depok. Teknik analisis data memakai analisis kesenjangan yang sebelumnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk item pertanyaan yang diajukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan sudah baik walaupun angka kesenjangan bernilai negatif dengan angka kesenjangan rata-rata dimensi masih di bawah -1. Analisis kesenjangan memberikan hasil bahwa lima dimensi menunjukkan angka negatif yaitu persepsi nilainya lebih kecil dibandingkan dengan harapan orang tua siswa terkait kualitas layanan. Dengan harapan yang tinggi dari orang tua maka SDIT Nurul Fikri Depok perlu memprioritaskan peningkatan atribut layanan yang belum optimal meskipun seluruh atribut layanan yang ada tetap harus ditingkatkan karena menjadi satu-kesatuan layanan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain.

Kata kunci: kualitas layanan; layanan pendidikan; harapan; persepsi

**ABSTRACT**

*Service quality that meets user expectations is an important goal for service providers including educational services. This study aims to determine the quality of educational services in the five dimensions of ServQual (reliability, physical evidence, assurance, responsiveness, and empathy) and determine the gap between perceptions and expectations as well as service attributes that are considered important. Data were collected using a questionnaire with 242 respondents using a sampling technique using stratified random sampling for parents of students at all levels at SDIT Nurul Fikri Depok. The data analysis technique uses gap analysis which previously carried out validity and reliability tests for the question items asked. The research results show that the quality of service is good even though the gap number is negative with the average dimension gap number still below -1. The gap analysis showed that five dimensions showed negative numbers, namely the perception that their value was smaller than the expectations of the students' parents regarding service quality. With high expectations from parents, SDIT Nurul*

*Fikri Depok needs to prioritize improving service attributes which are not yet optimal even though all existing service attributes must still be improved because they are one service unit that cannot be separated from each other.*

*Keywords: service quality; education services; expectations; perceptions*

## PENDAHULUAN

Pendidikan memiliki peran penting untuk menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu bersaing di era 4.0 saat ini. Untuk mewujudkan hal tersebut tentu memerlukan andil dari berbagai pihak dan salah satunya yaitu dari lembaga pendidikan. Lembaga pendidikan berperan penting dalam memberikan layanan pendidikan yang berkualitas mulai dari tingkat sekolah dasar hingga perguruan tinggi. Berdasar etos kerja bahwa pemberian layanan jasa pendidikan yang terbaik dapat diberikan oleh penentu kebijakan, pimpinan lembaga pendidikan, dan pendidik sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan (Sagala, 2013).

Kualitas layanan yang bermutu merupakan prioritas utama dibidang pendidikan. Untuk menciptakan kualitas layanan yang bermutu diperlukan perhatian dan dukungan dari semua pihak seperti pemerintah, sekolah, dan orang tua. Pemerintah dan sekolah diharapkan dapat menyesuaikan berbagai kebijakan berupa layanan yang memenuhi standar dan dapat diterima semua pihak terkait khususnya pengguna layanan yaitu orang tua siswa. Pemerintah dan penyelenggara pendidikan diharapkan mendukung penuh berupa fasilitas yang memadai dan kelancaran kegiatan belajar mengajar di kelas dengan memberdayakan segala potensi yang ada untuk menjamin standar mutu pendidikan (Sagala, 2013). Kesadaran akan pentingnya pendidikan membuat orang tua lebih selektif dalam memilih lembaga pendidikan yang memberikan layanan terbaik. Harapan orang tua saat ini terhadap kualitas layanan pendidikan semakin beragam dan kompleks yang mana *output* (lulusan) dari lembaga pendidikan diharapkan mampu beradaptasi dan memiliki peran di era 4.0 di samping cerdas dan berpengetahuan tinggi (Jelantik, 2021).

SDIT Nurul Fikri sebagai salah satu lembaga pendidikan swasta yang ada di Kota Depok yang memiliki visi menjadi sekolah rujukan dalam pembinaan

generasi. Dalam perkembangan usianya yang sudah 30 tahun SDIT Nurul Fikri terus berupaya meningkatkan layanannya. Layanan yang diberikan tentunya dibuat untuk mendukung visi misi sekolah yang sudah ditentukan. Untuk diketahui layanan di SDIT Nurul Fikri selain fasilitas fisik yang memadai juga memberikan layanan non fisik dengan berbagai program unggulan berupa *Quranic Generation Program, Leadership Programs (Leadership and Nationality Development), Active Learning & Teaching, language Skill Improvement, Academic and Research Culture Development, Information and Communication Technology*.

Keberhasilan SDIT Nurul Fikri yang ada tentu tidak lepas dari permasalahan yang dihadapi. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan sekolah ada beberapa permasalahan yang dihadapi terkait layanan sekolah diantaranya keluhan mengenai target belajar siswa yang belum sesuai harapan orang tua. Kemudian keluhan terkait fasilitas sekolah yang ada juga disampaikan orang tua seperti pendingin ruangan kelas yang belum optimal, kebersihan kamar mandi yang perlu ditingkatkan, dan belum terpenuhinya toilet duduk di tiap jenjang semua kelas. Hal lain yang terjadi terkadang kebijakan sekolah belum langsung sejalan dan bisa diterima sesuai pendapat dan harapan orang tua yang pada akhirnya membutuhkan proses komunikasi yang panjang untuk mencapai titik temu antara pihak sekolah dan orang tua.

Berdasarkan kondisi ini maka perlu adanya pencarian sebuah fakta yang menunjukkan perlunya perbaikan yang dilakukan sekolah secara bertahap dan berkelanjutan terkait kualitas layanan pendidikan. Penelitian ini akan membantu pihak manajemen sekolah untuk melihat kualitas layanan pendidikan berdasar persepsi orang tua siswa saat ini, dan memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan harapan orang tua siswa. Dengan adanya sebuah data yang valid akan membantu manajemen sekolah untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara efektif dan efisien.

Layanan adalah suatu bentuk produk yang terdiri dari fitur, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyiratkan kepemilikan apapun, Kotler dalam (Hardiansyah, 2019). Kualitas pelayanan merupakan kinerja atau perilaku suatu organisasi yang nilai atau

hasilnya melebihi penerima layanan atau harapan pelanggan (Gloriano & Nugraha, 2022). Layanan pendidikan adalah semua aktivitas yang terkait dengan pendidikan yang menekankan pada kebutuhan pendidikan dan kepuasan pengguna pendidikan (Windriati, 2018). Dalam mengukur kualitas layanan dikembangkan menurut Parasuraman dalam (Bahiyah & Wibowo, 2019) yaitu: bukti fisik, empati ketanggapan, keandalan, serta jaminan dan kepastian.

Untuk mengukur kualitas layanan dapat digunakan Metode yang banyak dipakai yaitu *Service Quality* atau sering disebut *ServQual* (Arini, 2022). Tjiptono dan Chandra dalam (Wibisono, 2017) menyatakan bahwa model *ServQual* didasarkan pada premis bahwa konsumen melakukan perbandingan suatu layanan dengan atribut yang signifikan dengan standar ideal atau sempurna untuk setiap atribut layanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Yulianti, 2017) apabila hasil kesenjangan yang diperoleh hasilnya  $>-1$  berarti kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik dan jika hasilnya  $<-1$  memiliki arti baik.

Penelitian (Sumarmi & Wahyuni, 2016) menghasilkan rata-rata persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan perguruan tinggi swasta nilainya di bawah nilai yang diharapkan, sehingga selisihnya adalah bertanda negatif. Penelitian oleh (Sabila, 2018) menunjukkan bahwa layanan di Flarent Salon dinyatakan baik tetapi seluruh layanan yang ada belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pelanggan atau dikatakan kinerja pegawai belum sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan.

Penelitian (Rachmadita & Arninputranto, 2018) dengan lokasi di salah satu Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya terkait kepuasan pemustaka menunjukkan responden kepuasannya masih belum optimal yang dapat diketahui di semua pertanyaan nilai gap bernilai negatif pada keseluruhan dimensi *Servqual*. Penelitian (Mahendra, 2019) di MIT Al Madinah Balon Ponorogo yang dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis faktor menunjukkan bahwa kepuasan orang tua terhadap layanan pendidikan sekolah ditentukan oleh dua faktor yaitu pertama faktor yang meliputi dimensi ketanggapan dan empati, kedua faktor yang meliputi dimensi berwujud, keandalan, dan kepercayaan.

Penelitian (Prananda et al., 2019) memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan di Hotel Vidi 2 Yogyakarta cukup baik meski nilai seluruh dimensi di bawah 1. Nilai kualitas terbesar terdapat pada dimensi jaminan dan yang terkecil pada dimensi bukti fisik. Penelitian (Ramdan, 2020) yang dilakukan terhadap pegawai BNI cabang Karawang dengan menggunakan pendekatan *compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, responsiveness* menunjukkan adanya *gap analysis* antara persepsi dan harapan pelanggan bank dengan nilai negatif yang berarti berarti pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank belum sesuai dengan harapan pelanggan atau nasabah.

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan dan adanya teknik analisis yang berbeda terkait layanan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan subjek yang berbeda yaitu berkaitan dengan penelitian berupa analisis persepsi dan harapan terhadap kualitas layanan pendidikan di sekolah dasar.

## METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket yang dibagikan kepada orang tua siswa SD IT Nurul Fikri yang berlokasi di kota Depok. Teknik pengambilan sampel memakai *stratified random sampling* atau sampel acak berstrata yaitu pemilihan sampel yang didasarkan pada strata atau kelompok pada populasi orang tua siswa di enam jenjang kelas yaitu kelas satu sampai dengan kelas enam. Jumlah sampel dalam penelitian ini diambil berdasar tabel *krejcie morgan* yaitu dengan populasi 633 maka sampel yang diambil sejumlah 242. Teknik analisis data yang digunakan dengan uji kualitas data berupa uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan *SPSS 25* yang selanjutnya dilakukan analisis gap atau analisis kesenjangan yaitu melakukan analisis terhadap kesenjangan kualitas layanan yang diharapkan atau harapan orang tua siswa dan kualitas layanan yang menjadi persepsi orang tua siswa dengan metode *ServQual* dengan lima dimensi sebagai penentunya yaitu *tangible* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *emphaty* atau empati dan *assurance* atau

jaminan, (Sa'idu, 2023). Periode pengambilan data penelitian dilakukan pada bulan Maret sampai dengan bulan Agustus pada tahun 2023.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dilakukan terhadap variabel harapan dan variabel ekspektasi orang tua siswa terhadap kualitas layanan pendidikan dengan masing-masing sejumlah 15 item pertanyaan. Berikut hasil perhitungan validitas dengan *SPSS 25*:

Tabel 1. Validitas Harapan dan Persepsi

Item pertanyaan	R hitung		Kesimpulan
	Harapan	Persepsi	
Pertanyaan 1	0,616	0,597	Valid
Pertanyaan 2	0,450	0,589	Valid
Pertanyaan 3	0,482	0,588	Valid
Pertanyaan 4	0,469	0,671	Valid
Pertanyaan 5	0,699	0,610	Valid
Pertanyaan 6	0,767	0,571	Valid
Pertanyaan 7	0,761	0,568	Valid
Pertanyaan 8	0,677	0,591	Valid
Pertanyaan 9	0,528	0,693	Valid
Pertanyaan 10	0,566	0,740	Valid
Pertanyaan 11	0,620	0,698	Valid
Pertanyaan 12	0,610	0,645	Valid
Pertanyaan 13	0,353	0,701	Valid
Pertanyaan 14	0,649	0,716	Valid
Pertanyaan 15	0,422	0,695	Valid

Sumber: hasil olah data dari sumber primer

Semua pernyataan dinyatakan sah atau valid karena hasil uji validitas untuk semua item pertanyaan terkait atribut layanan angkanya lebih besar dari 0,3 dan selanjutnya dimasukkan ke dalam uji reliabilitas. Perhitungan uji reliabilitas dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 2. Reliabilitas Variabel Harapan dan Persepsi

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Variabel Harapan	0,862	Reliabel
Variabel Persepsi	0,897	Reliabel

Sumber: hasil olah data dari sumber primer

Semua pernyataan setelah dilakukan uji *cronbach's alpha* hasilnya lebih besar dari 0,6 sehingga seluruh variabel pada penelitian ini dapat dinyatakan dapat diandalkan atau reliabel.

Setelah uji validitas dan reliabilitas kemudian dihitung nilai gap atau nilai selisih antara tingkat persepsi dan tingkat harapan, Hasil perhitungan ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Perhitungan Servqual

Dimensi	No.	Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
<i>Tangible</i>	1	Kebersihan halaman sekolah.	4,12	4,82	-0,7
	2	Kebersihan Kamar Mandi dan WC.	3,51	4,96	-1,45
	3	Kebersihan kantin.	3,78	4,93	-1,15
	4	Ruang kelas nyaman	3,96	4,96	-1
	5	Klinik sekolah yang memadai	3,98	4,81	-0,83
	6	Area parkir yang memadai.	3,96	4,65	-0,69
	7	Guru berpakaian rapi.	4,38	4,72	-0,34
		Rata- Rata	3,95	4,83	-0,88
<i>Reliability</i>	8	Pelayanan informasi melalui website sekolah mudah di akses	3,95	4,73	-0,78
	9	Ketepatan guru dalam memberikan informasi terbaru.	3,98	4,91	-0,93
		Rata- Rata	3,96	4,82	-0,86
<i>Responsiveness</i>	10	Kecepatan guru dalam menanggapi keluhan orang tua	4	4,88	-0,88
	11	Kemampuan karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan orang tua.	3,85	4,84	-0,99
		Rata- Rata	3,93	4,86	-0,93
<i>Assurance</i>	12	Guru menjaga kesopanan saat berinteraksi dengan orang tua	4,34	4,8	-0,46
	13	Lingkungan sekolah yang aman	4,08	4,97	-0,89
		Rata- Rata	4,21	4,88	-0,67
<i>Empathy</i>	14	Guru mau menerima dan menanggapi kritik dan saran dari orang tua dengan baik	4,14	4,81	-0,67
	15	Guru memiliki empati terhadap kendala yang dihadapi siswa terkait pembelajaran.	4,15	4,93	-0,78
		Rata- Rata	4,15	4,87	-0,72
		Jumlah Rata-Rata	4,04	4,85	-0,81

Sumber: hasil olah data dari sumber primer

Berdasarkan lima dimensi dapat diketahui nilai atribut dari rata-rata dari lima dimensi kualitas layanan SD IT Nurul Fikri sudah baik karena hasilnya lebih kecil dari -1 meskipun persepsi orang tua siswa terhadap kualitas layanan memiliki hasil yang lebih rendah dibandingkan dengan nilai harapan atau bernilai negatif. Dimensi *responsiveness* memiliki nilai gap tertinggi dengan angka -0,93 dan sebaliknya

dimensi *assurance* dengan nilai gap  $-0,67$  mempunyai kesenjangan paling rendah. Adanya hasil negatif memberikan gambaran bahwa kualitas layanan yang diberikan sekolah kepada orang tua siswa belum semuanya terpenuhi dan hasil ini juga memberikan informasi tentang harapan yang sangat tinggi dari orang tua siswa terhadap SD IT Nurul Fikri. Berkaitan dengan ini sekolah perlu memperbaiki kualitas layanan yang ada dengan upaya memilih prioritas dari berbagai atribut yang ada sehingga meningkatkan kepuasan orang tua meskipun nantinya keseluruhan atribut layanan juga tetap ditingkatkan karena semuanya saling terkait satu sama lain. Target di masa mendatang seluruh dimensi diharapkan kesenjangan berubah positif.

Dimensi daya tanggap atau *responsiveness* dengan nilai rata-rata  $-0,93$  menunjukkan perhatian untuk memberikan prioritas terkait atribut layanan berupa kecepatan guru dan peningkatan kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan orang tua sehingga keluhan yang selama ini disampaikan terkait layanan sekolah dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan optimal. Selanjutnya dimensi fisik atau *tangible* dengan nilai rata-rata  $-0,88$  juga diperlukan perhatiannya karena masih belum puasnya orang tua terkait beberapa atribut layanan yaitu kebersihan kamar mandi, WC, dan kebersihan kantin sehingga ke depan sekolah diharapkan lebih bersih dan lebih sehat lagi.

Dimensi keandalan atau *reliability* dengan nilai rata-rata  $-0,86$  menunjukkan perhatian penting untuk atribut layanan berupa ketepatan guru dalam memberikan informasi terbaru terkait pelaksanaan belajar mengajar sehingga orang tua segera mendapatkan informasi yang tepat waktu dan tidak terkesan mendadak. Kemudian dimensi empati atau *emphaty* dengan nilai rata-rata  $-0,72$  maka atribut layanan yang perlu diperhatikan yaitu guru perlu meningkatkan empati terhadap kendala yang dihadapi siswa terkait pembelajaran sehingga siswa lebih termotivasi dalam belajar dan dapat mengikuti proses belajar yang menyenangkan.

Dimensi terakhir yaitu jaminan atau *assurance* dengan nilai rata-rata  $-0,67$  menunjukkan perlunya prioritas untuk atribut layanan berupa terciptanya lingkungan sekolah yang aman sehingga terjamin keamanan siswa di sekolah dan orang tua merasa tenang. Secara keseluruhan dengan teknik analisis yang sama

hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh (Sumarmi & Wahyuni, 2016), (Sabila, 2018), (Rachmadita & Arninputranto, 2018), (Prananda et al., 2019), dan (Ramdan, 2020) yang menunjukkan harapan terhadap kualitas layanan belum sepenuhnya terpenuhi dengan hasil perhitungan kesenjangan yang angkanya bernilai negatif.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil perhitungan analisis kesenjangan dapat diketahui perlunya peningkatan kualitas layanan dengan memberikan prioritas berupa peningkatan atribut layanan pada dimensi yang paling tinggi belum memenuhi harapan orang tua yang kemudian dilanjutkan dengan adanya peningkatan pada dimensi layanan lainnya. Jika diurutkan dari lima dimensi *ServQual* yang paling tinggi belum memenuhi harapan orang tua yaitu dimensi *responsiveness*, *tangible*, *reliability*, *empathy*, dan yang terakhir paling rendah dimensi *assurance*. Atribut layanan yang prioritas untuk ditingkatkan adalah perlunya peningkatan kemampuan karyawan memberikan tanggapan terhadap keluhan orang tua, kebersihan kamar mandi, kebersihan WC, dan, kebersihan kantin, ketepatan guru dalam memberikan informasi terbaru, peningkatan empati terhadap kendala yang dihadapi siswa oleh guru, dan prioritas adanya lingkungan sekolah yang lebih aman. Harapan orang tua siswa yang sangat tinggi terhadap kualitas layanan pendidikan di SDIT Nurul Fikri menjadi tantangan dan perlunya kerja keras pihak sekolah untuk mewujudkannya. Adanya prioritas peningkatan terhadap beberapa atribut layanan sebagai solusi untuk mengurangi belum optimalnya persepsi kualitas layanan di sekolah dan pelaksanaannya dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan organisasi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arini, K. D. (2022). Analisis Kualitas Layanan Akademik Program Studi Pendidikan Teknik Mesin Uns Dengan Metode Servqual Dan QFD (Quality Function Deployment). *NOZEL Jurnal Pendidikan Teknik Mesin*, 4(4), 204–218. <https://doi.org/10.20961/nozel.v4i4.72273>
- Bahiyah, F. D., & Wibowo, U. B. (2019). Analisis Kualitas Layanan Akademik

- Madrasah Dengan Metode Servqual Pada Pendidik Dan Tenaga Kependidikan. *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2019.v6.i1.p1-10>
- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–245. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p233-245>
- Hardiansyah, H. (2019). Analisis Servqual Berdasarkan Persepsi Dan Ekspektasi Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Visionary: Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 7(2), 91–100. <https://doi.org/10.33394/vis.v4i2.3002>
- Jelantik, K. (2021). *Era Revolusi Industri 4.0 Dan Paradigma Baru Kepala Sekolah*. CV Budi Utama.
- Mahendra, D. (2019). Analisis Faktor Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Kualitas Layanan Pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Terpadu ( MIT ) Al Madinah Balong Ponorogo. In *Manajemen Pendidikan Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo*.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Rachmadita, R. N., & Arninputranto, W. (2018). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi vokasi dengan metode servqual dan importance-performance analysis. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 14(2), 214–225. <https://doi.org/10.22146/bip.32602>
- Ramdan, U. S. (2020). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual – Importance Performance Analysis (Studi Kasus Nasabah Pt Bni Syariah Cabang Karawang). In *UIN Syarif Hidayatullah*.
- Sa'idu, N. (2023). Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Madrasah Binaan Kecamatan Bringin Kabupaten Semarang Menggunakan Servqual. *ACADEMIA: Jurnal Inovasi Riset Akademik*, 3(1), 1–9.

<https://doi.org/10.51878/academia.v3i1.1957>

- Sabila, M. Q. (2018). *Evaluasi Kualitas Layanan dengan Pendekatan SERVQUAL dan Importance Performance Analysis pada Flaurent Salon Yogyakarta*. Universitas Islam Indonesia.
- Sagala, S. (2013). *Etika dan Moralitas Pendidikan Peluang dan Tantangan* (1st ed.). Penerbit Kencana.
- Sumarmi, W., & Wahyuni, H. C. (2016). Analisa Tingkat Kepuasan Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Swasta Berdasarkan Metode SERVQUAL. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 2(1), 15–20.
- Wibisono, D. (2017). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual Dan QFD: Studi Kasus Sekolah YASPORBI. *Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering (OE Journal)*, 9(1), 44–55. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i1.2262>
- Windriati, F. (2018). Analisis Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Di MTS N 2 Semarang. In *UIN Walisongo Semarang*.
- Yulianti, Y. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Gap Analysis Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY. *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi*, 6(2), 122–133.