

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada dasarnya pendidikan merupakan suatu proses yang dapat membantu manusia dalam meningkatkan ilmu pengetahuan, keterampilan serta mengembangkan potensi yang ada didalam dirinya. Ilmu pengetahuan dan keterampilan yang didapatkan lewat pendidikan inilah, yang nantinya dapat merubah potensi yang ada didalam diri manusia tersebut menjadi sesuatu yang lebih terarah, sehingga dapat memberikan manfaat baik bagi dirinya sendiri maupun orang lain. Oleh karena itu, pendidikan merupakan suatu hal yang penting bagi kehidupan kita.

Pendidikan di Indonesia dibagi ke dalam tiga jalur. Hal ini sesuai dalam UU No. 20 tahun 2003 Pasal 13 ayat 1, disebutkan bahwa jalur pendidikan terdiri dari Pendidikan Formal, Non-Formal, dan In-Formal.

Dalam Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas disebutkan bahwa pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi. Pendidikan jalur normal terdiri dari pendidikan prasekolah, pendidikan dasar (SD/SMP), pendidikan menengah (SMA/SMK), dan pendidikan tinggi.

Madrasah Tsanawiyah (MTs) adalah satuan pendidikan formal dalam binaan Menteri Agama yang menyelenggarakan pendidikan umum dengan kekhasan agama Islam (Ali, 2013).

Madrasah Tsanawiyah (MTs) adalah lembaga pendidikan atau sekolah dengan kekhasan agama islam, yang mempunyai derajat sama dengan Sekolah Menengah Pertama (SMP).

Dalam penerapan pendidikannya, madrasah menerapkan kurikulum sekolah umum dengan penambahan kurikulum keagamaan. Berdasarkan SKB 3 Menteri tahun 1975 tentang Peningkatan Mutu Pendidikan Madrasah disepakati bahwa perbandingan kurikulum madrasah adalah 70% kurikulum umum dan 30% kurikulum agama (Nurhayati, Anin. 2013).

Sekolah sebagai lembaga pendidikan formal tentunya tidak terlepas dari peran masyarakat, sekolah ada karena dibutuhkan masyarakat untuk mencerdaskan putra-putrinya dan sekolah didirikan untuk mengontribusi kebutuhan masyarakat akan institusi yang menyelenggarakan proses pendidikan (Saroni, 2006:51).

Hal ini menandakan bahwa adanya keinginan atau minat masyarakat untuk bisa memperoleh kualitas pendidikan terbaik untuk putra-putrinya sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Pelayanan merupakan salah satu komponen penting dalam dunia pendidikan dalam rangka melayani masyarakat terkait pendidikan yang harus terus ditingkatkan kualitasnya.

Seperti yang dikemukakan Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990) dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan bahwa *Service Quality* (*Servqual*) atau kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu:

(1) *Tangibles*. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials; (2) *Reliability*. Ability to perform the promised service dependably and accurately; (3) *Responsiveness*. Willingness to help customers and provide prompt service; (4) *Assurance*. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; and (5) *Empathy*. The firm provides care and individualized attention to its customers.

Dari pendapat diatas dapat dipahami bahwa *Service Quality* (*Servqual*) atau kualitas layanan, dapat diukur melalui lima dimensi yaitu:

(1) *tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) *realibility*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan; (3) *responsiveness*, kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap; (4) *assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan; (5) *emphaty*, yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Untuk lebih jelasnya, Hardiansyah (2011:41) menegaskan kembali bahwa “Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati)”.

Kualitas atau mutu layanan pendidikan pada sebuah lembaga pendidikan dibutuhkan sebagai pengembangan kualitas sekolah supaya lebih unggul, dipercayai dan diminati oleh masyarakat. Kegiatan ini dapat dilakukan melalui pengenalan, penawaran mutu, visi, misi, tujuan serta

pelayanan yang diberikan sekolah kepada masyarakat sebagai konsumen. Karena sebuah lembaga pendidikan yang memiliki kualitas layanan pendidikan yang baik tentunya akan dapat menarik animo dan minat masyarakat. Hal inilah juga yang harus dilakukan madrasah, sebagai salah satu lembaga pendidikan yang ada di Indonesia.

Dari observasi awal yang penulis lakukan, MTs Ahliyah 1 Palembang adalah salah satu lembaga pendidikan berbentuk madrasah yang terletak di Jl. Gubah Atas RT. 28, Kel. 29 ilir. Kec. Ilir Barat II Palembang, Sumatera Selatan. Madrasah ini sudah memiliki akreditasi A. Madrasah ini menawarkan kualitas atau mutu layanan pendidikan yang tercermin lewat visi madrasah yaitu “Mewujudkan generasi muslim yang berkualitas, santun, Berakhlaq, dan berguna di Masyarakat”. Serta Misi madrasah yaitu 1) Memberdayakan kurikulum berciri khas Madrasah, 2) Memahami pengetahuan agama yang dapat di praktikan dalam kehidupan, 3) Memahami pengetahuan umum dan teknologi sebagai dasar kemudahan hidup, 4) Mampu mempraktekkan ilmu yang diterima di Madrasah dalam kaitan kehidupan di Masyarakat, 5) Membiasakan kehidupan positif dalam kehidupan di Madrasah, keluarga, dan masyarakat, 6) Merasakan kesejukan selama berada di Madrasah dan bangga dengan prestasi yang diperoleh sesama siswa.

Adapun program pendidikan yang dijalankan untuk meningkatkan kualitas peserta didik selain pembelajaran akademik yaitu kegiatan rutin Tausyiah setiap hari Jum'at, Shalat Dhuha, Hadroh Pembacaan Asmaul Husna, Tadarus Al-Qur'an, Tahfiz, Tilawah, Barzanji, Kegiatan Keagamaan (Isra Miraj, Maulid Nabi, Nuzulul Qur'an dan lain-lain).

Jika dilihat dari dimensi atau faktor penentu kualitas pelayanan, di MTs Ahliyah 1 Palembang Para tenaga pengajar dan staf di MTs Ahliyah 1 Palembang rata-rata sudah siap membantu kebutuhan masyarakat terkait pendidikan (*Responsiveness/Ketanggapan*). Sebisa mungkin tepat waktu dan andal dalam melakukan pelayanan pendidikan (*Reliability/Kehandalan*), serta bersikap ramah, dan sopan kepada masyarakat (*Empathy/Empati*). Hal tersebut dimaksudkan untuk membangun serta menjamin kepercayaan

terhadap madrasah ini (*Assurance/Jaminan*).

Namun pada dimensi *Tangibles* (Berwujud atau Bukti Fisik) di MTs Ahliyah 1 ini masih dirasa kurang memadai dan fasilitas yang tersedia tidak selengkap sekolah swasta lainnya. Hal ini dapat dilihat dari kondisi ruangan kelas yang dimiliki tidak begitu banyak yaitu hanya terdiri dari 2 kelas untuk kelas VII, 2 kelas untuk kelas VIII ditambah 1 kelas tambahan VIII yang berasal dari musholla yang dialihfungsikan, dan 2 kelas untuk kelas IX. Selain itu juga, tidak terdapatnya fasilitas ruang tunggu tersendiri, masih belum adanya laboratorium komputer tersendiri, ruangan tata usaha yang masih bergabung dengan kantor, peralatan laboratorium peralatan penunjang pembelajaran yang masih terbatas.

Adapun jumlah keseluruhan siswa MTs Ahliyah 1 Palembang pada tahun pelajaran 2022-2023 yaitu berjumlah 182 siswa. Dengan daya tampung maximum 32 siswa setiap kelas dan daya tampung maximum 64 siswa setiap penerimaan peserta didik baru (PPDB). Berikut adalah data jumlah keseluruhan siswa MTs Ahliyah 1 Palembang Tahun Pelajaran 2022-2023.

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Jumlah Siswa MTs Ahliyah 1 Palembang**  
**Tahun Pelajaran 2022-2023**

No.	Kelas	Jumlah Siswa		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1.	7	29	23	52
2.	8	37	39	76
3.	9	33	21	54
Jumlah		99	83	182

Sumber : Bagian Tata Usaha MTs Ahliyah 1 Palembang, 2022

Pada tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah siswa kelas 8 berjumlah 76 siswa yang mana jumlah ini merupakan jumlah tertinggi diantara jumlah siswa kelas 7 maupun kelas 9. Hal ini disebabkan karena terjadinya *overload* daya tampung penerimaan siswa siswa pada saat penerimaan peserta didik baru (PPDB) tahun 2021.

Berikut adalah data rekapitulasi jumlah siswa yang diterima pada penerimaan peserta didik baru (PPDB) kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Siswa yang Diterima di MTs Ahliyah 1 Palembang**

No.	Tahun Pelajaran	Kelas	Jumlah Siswa		Jumlah
			Laki-laki	Perempuan	
1	2020	7.1	20	12	32
		7.2	20	13	33
<b>Total</b>					<b>65</b>
2.	2021	7.1	13	13	26
		7.2	13	13	26
		7.3	13	14	27
<b>Total</b>					<b>79</b>
3.	2022	7.1	16	10	26
		7.2	13	13	26
<b>Total</b>					<b>52</b>

Sumber : Bagian Tata Usaha MTs Ahliyah 1 Palembang, 2022

Pada tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa jumlah siswa yang diterima pada penerimaan peserta didik baru (PPDB) tahun 2021 mengalami lonjakan atau *overload* daya tampung. Dimana seharusnya jumlah daya tampung *maximum* setiap penerimaan peserta didik baru (PPDB) yaitu 64 siswa atau daya tampung *maximum* 32 siswa setiap kelas. Hal ini menyebabkan terbentuknya 1 (satu) ruang kelas baru.

Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan dari bagian tata usaha, Ibu Sri Astuti, S.Pd.I mengatakan bahwa 1 (satu) ruang kelas baru ini terbentuk dari mushollah yang dialihfungsikan menjadi ruang kelas, karena keterbatasan ruang kelas yang ada dan mushollah yang dialihfungsikan menjadi ruang kelas tersebut dipindahkan ke sebuah ruangan kosong atau gudang yang tidak terpakai, tetapi ukuran ruangnya tidak sebesar dan senyaman mushollah sebelumnya.

Berdasarkan kondisi tersebut, otomatis akan berdampak pada terganggunya atau kurang maksimalnya kualitas pelayanan pendidikan yang ada di MTs Ahliyah 1 Palembang ini, terutama pada fasilitas yaitu merupakan

dimensi *Tangibles* (Berwujud atau Bukti Fisik). Untuk itu penulis ingin mengetahui bagaimana kualitas layanan pendidikan yang ada MTs Ahliyah 1 Palembang ini serta ingin mengetahui bagaimana cara yang dilakukan staf atau guru MTs Ahliyah 1 Palembang untuk memaksimalkan kualitas pelayanan pendidikannya, baik itu berupa fasilitas yang tersedia, program-program pendidikan yang sudah terjalani, tata cara pelayanan, maupun dimensi-dimensi kualitas pelayanan lainnya. Agar dapat tetap memberikan pelayanan yang diinginkan masyarakat dan mendapatkan kepercayaan masyarakat. Sehingga penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI MTs AHLIYAH 1 PALEMBANG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi permasalahan yang akan dibahas yaitu berkaitan dengan kualitas layanan pendidikan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas layanan pendidikan di MTs Ahliyah 1 Palembang?
2. Bagaimana cara yang dilakukan untuk mengoptimalkan kualitas layanan di MTs Ahliyah 1 Palembang khususnya pada segi fasilitas atau dimensi *tangible*?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Dalam pembuatan Laporan Akhir ini agar pembahasannya tidak menyimpang dan agar tercapai gambaran jelas, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya dengan membahas Kualitas Pelayanan Pendidikan di MTs Ahliyah 1 Palembang berdasarkan lima faktor atau dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (berwujud/bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam pembuatan Laporan Akhir ini yaitu untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Pendidikan Di MTs Ahliyah 1 Palembang berdasarkan lima faktor atau dimensi kualitas pelayanan dan mengetahui cara yang dilakukan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan khususnya pada segi fasilitas atau dimensi *tangible*.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dalam pembuatan Laporan Akhir ini yaitu:

#### **a. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi, wawasan pemikiran dan pengetahuan mengenai penerapan kualitas pelayanan pendidikan khususnya pada sekolah madrasah swasta berdasarkan lima faktor atau dimensi kualitas pelayanan.

#### **b. Secara Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan motivasi MTs Ahliyah 1 Palembang agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan serta mutu yang ada berdasarkan lima faktor/dimensi kualitas pelayanan.

## **1.5 Metode Penelitian**

### **1.5.1 Pendekatan Penelitian**

Dipandang dari segi prosedur yang ditempuh penulis dalam aktivitas menjawab rumusan masalah penelitian, laporan akhir ini menerapkan 2 macam pendekatan yaitu sebagai berikut:

#### **a. Pendekatan Kualitatif**

Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif menekankan analisis proses berfikir secara induktif yang berkaitan

dengan dinamika hubungan antara fenomena yang diamati, dan senantiasa menggunakan logika ilmiah. Pendekatan kualitatif dimaksudkan untuk menjabarkan hasil dari observasi yang dilakukan serta untuk menjabarkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara.

Dalam hal ini berkaitan dengan seberapa optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan selama ini, dilihat dari lima faktor atau dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (berwujud/bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

#### **b. Pendekatan Kuantitatif**

Pendekatan kuantitatif dilakukan melalui teknik analisis data interpretasi skor. Pendekatan ini dilakukan untuk menghitung hasil dari kuesioner yang disebarakan kepada siswa dan siswi MTs Ahliyah 1 Palembang, terkait dengan dimensi kualitas pelayanan mana yang paling dominan dan dimensi kualitas pelayanan mana yang harus ditingkatkan di MTs Ahliyah 1 Palembang ini. Hasil yang diperoleh dari kuesioner nantinya akan dihitung menggunakan Skala Likert.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Jenis Data**

##### **1. Data Kualitatif**

Data kualitatif yaitu jenis data yang berhubungan dengan kategori, karakteristik berwujud pertanyaan atau berupa kata-kata.

Menurut Sugiyono (2017:229) “Data kuantitatif umumnya berupa teks hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen, serta teori-teori yang berkaitan dengan pembahasan”.

Peneliti mendapatkan data kualitatif melalui wawancara secara langsung kepada siswa-siswi dan staf pengajar atau guru MTs Ahliyah 1 Palembang yang dijadikan objek penelitian.

## 2. Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2017: 230) “Data Kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka”.

Peneliti mendapatkan data kuantitatif dari perhitungan hasil dari kuesioner yang disebarakan kepada siswa dan siswi MTs Ahliyah 1 Palembang, terkait dengan dimensi kualitas pelayanan mana yang paling dominan dan dimensi kualitas pelayanan mana yang harus ditingkatkan di MTs Ahliyah 1 Palembang ini. Hasil yang diperoleh dari kuesioner nantinya akan dihitung menggunakan Skala Likert.

## **b. Sumber Data**

### 1. Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan dengan langsung dari objeknya (Yusi dan Idris, 2016:102).

Pada penulisan laporan ini, penulis akan mengumpulkan data primer secara langsung melalui penyebaran Angket (Kuesioner) siswa dan siswi MTs Ahliyah 1 Palembang. Serta wawancara secara langsung kepada staf pengajar/guru/kepala MTs Ahliyah 1 Palembang yang dijadikan objek penelitian.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi (Yusi dan Idris, 2016:103).

Data sekunder yang dipakai penulis pada laporan ini mengacu pada informasi yang berkaitan dengan penelitian ini,

yang mana diperoleh dari internet serta sumber-sumber literatur yang sudah ada, seperti buku, jurnal, laporan, skripsi dan lainnya.

### 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Pengamatan (Observasi)

Menurut Crewsell dalam Sugiyono (2017:235) “Observasi merupakan proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian”.

Dalam hal ini penulis melakukan Observasi (Pengamatan) berkaitan masalah yang akan di teliti yaitu tentang kualitas pelayanan pendidikan yang telah diterapkan MTs Ahliyah 1 Palembang berdasarkan lima faktor atau dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (berwujud/bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

#### 2. Riset Lapangan (*Field Research*)

##### a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017:214) “Metode wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti”.

Dalam hal ini wawancara dilakukan seecara langsung kepada staf pengajar/guru/kepala madrasah MTs Ahliyah 1 Palembang yang dijadikan objek penelitian. Dari wawancara tersebut penulis dapat memperoleh data serta informasi mengenai kualitas pelayanan pendidikan yang telah diterapkan MTs Ahliyah 1 Palembang berdasarkan lima faktor atau dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (berwujud atau bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

b. Angket (Kuesioner)

“Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberi suatu daftar pertanyaan atau pernyataan yang telah disusun penulis untuk selanjutnya diajukan kepada responden/sampel yang terpilih untuk diisi” Sugiyono (2017).

Kuesioner yang akan dibuat berisikan sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan lima faktor atau dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (berwujud/bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

c. Dokumentasi (*Documentation*)

Menurut Sugiyono (2017:329) “Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka dan gambat yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.”

Adapun dokumentasi dalam penelitian ini meliputi sarana & prasaranan yang tersedia di MTs Ahliyah 1 Palembang.

### 3. Riset Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2017:291) “Studi pustaka berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”.

Dalam hal ini penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan cara riset kepustakaan, menggali dan mencari informasi atau data-data yang berkaitan dengan penelitian ini. Informasi yang dikumpulkan tersebut bersumber dari internet serta sumber-sumber literatur yang sudah ada, seperti buku, jurnal, laporan, skripsi dan lainnya.

### 1.5.4 Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:117) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karekteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh siswa dan siswi MTs Ahliyah 1 Palembang Tahun Pelajaran 2022-2023 yaitu berjumlah 182 Siswa.

#### b. Sampel

Menurut Sugiyono (2017:118) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Penelitian ini menggunakan 65 Responden sebagai sampel atau sebesar 36% dari jumlah populasi yang ada sebagai sampel penelitian, dimana sampel merupakan siswa-siswa MTs Ahliyah 1 Palembang.

#### c. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono, (2017:81) “Teknik Pengambilan Sampel ialah teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan.”

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel dilakukan bersifat *representative* (sample merupakan perwakilan dari populasi yang terpilih), dipilih dengan cara *non-probability sampling* (pengambilan sampel dilakukan dengan tidak memberikan kesempatan/peluang yang sama kepada populasi untuk dijadikan sampel semuanya), dengan menggunakan teknik *quota sampling* (teknik untuk menentukan sampel yang memiliki ciri tertentu atau mewakili jumlah dari populasi tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan terpenuhi).

Adapun rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sample yaitu menggunakan rumus dari slovin. Rumus Slovin Menurut Sugiyono (2017:81) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + (N \times (e)^2))}$$

Keterangan

n = Ukuran Sample

N = Jumlah Populasi

E = Tarif Kesalahan (10%)

Perhitungan Sampel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{182}{(1+(182 \times (10\%)^2))} \\ &= \frac{182}{(1+(182 \times (0,1)^2))} \\ &= \frac{182}{1+(182 \times (0,01))} \\ &= \frac{182}{1+(1,82)} \\ &= \frac{182}{2,82} \\ &= 64,5 = 65 \end{aligned}$$

Jadi, Pada penelitian ini menggunakan sample sebanyak 65 responden atau sebesar 36% dari jumlah populasi yang ada. Adapun pembagian sampelnya yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Sampel Penelitian**

No.	Kelas	Jumlah Sampel		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1.	7	12	7	19
2.	8	13	14	27
3.	9	15	4	19
Jumlah		40	25	65

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023

### 1.5.5 Analisis Data

#### a. Metode Kualitatif

Menurut Sugiyono (2017:213) “Metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, lebih menekankan pada makna yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen)”.

Metode ini dimaksudkan untuk menjabarkan hasil dari observasi yang dilakukan serta untuk menjabarkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara terkait dengan lima faktor atau dimensi kualitas pelayanan.

#### b. Metode Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2017:218) “Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, lalu dianalisis secara kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Metode Kuantitatif ini dilakukan untuk menghitung hasil dari kuesioner yang disebarkan kepada siswa dan siswi MTs Ahliyah 1 Palembang, yang mana dapat mengetahui dimensi kualitas pelayanan mana yang harus ditingkatkan di MTs Ahliyah 1 Palembang ini. Hasil yang diperoleh dari kuesioner nantinya akan dihitung menggunakan Skala Likert.

##### 1. Skala Pengukuran Likert

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala likert ini digunakan untuk mengukur jawaban dan menghitung hasil bobot skor kuesioner yang disebarkan kepada kepada responden.

Menurut Sugiyono (2017:138) “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

Pada skala likert terdapat 5 alternatif jawaban yang akan dipilih oleh responden. Berikut merupakan tabel skala pengukuran likert

**Tabel 1.4**  
**Skala Pengukuran Likert**

Skala Likert	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono, (2016:63)

## 2. Interpretasi Skor/Angka

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan langkah-langkah penentuan tabel kriteria interpretasi skor menurut Sugiyono (2019:206), dimana didapatkan hasil sebagai berikut:

- a. Jumlah Responden yaitu 65 Responden
- b. Nilai Kumulatif yaitu jumlah nilai dari setiap pernyataan yang merupakan jawaban dari 65 responden
- c. Nilai Kumulatif Terkecil, diperoleh dari jumlah responden x jumlah bobot nilai terkecil ( $65 \times 1 = 65$ )
- d. Nilai Kumulatif Terbesar, diperoleh dari jumlah responden x jumlah bobot nilai terkecil ( $65 \times 5 = 325$ )
- e. Persentase yaitu nilai pembagian kumulatif item x 100%
- f. Persentase Terbesar yaitu 100%
- g. Persentase Terkecil yaitu 20%, diperoleh dari perhitungan
 
$$\frac{\text{Nilai Kumulatif Terkecil}}{\text{Nilai Kumulatif Terbesar}} \times 100\% = \frac{65}{325} \times 100\% = 20\%$$
- h. Rentang, diperoleh dari Nilai Persentase Terbesar – Nilai Persentase Terkecil =  $100\% - 20\% = 80\%$
- i. Panjang Interval Persentase, diperoleh dari Nilai Rentang : Banyak Skala Pengukuran ( $80\% : 5 = 16\%$ )

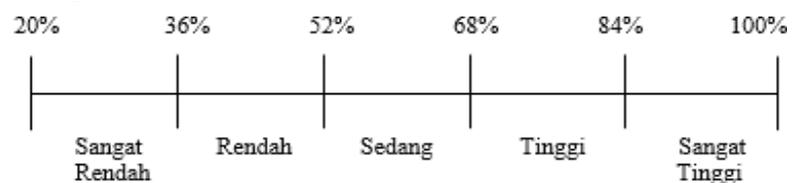
Dari perhitungan diatas, maka didapatkan tabel kriteria interpretasi skor sebagai berikut

**Tabel 1.5**  
**Kriteria Interpretasi Skor**

<b>Persentase/Skor</b>	<b>Kategori Interpretasi</b>
20% - 36%	Sangat Rendah
>36% - 52%	Rendah
>52% - 68%	Sedang
>68% - 84%	Tinggi
>84% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel diatas, maka disajikan data presentase nilai kriteria interpretasi dalam garis kontinum sebagai



Peneliti menggunakan rumus dari Yusi dan Idris (2016:108) untuk menghitung interpretasi skor total masing-masing indikator variabel, adapun rumusnya sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100 \%$$

Keterangan

IS : Interpretasi Skor

Skor Ideal : Jumlah Responden x Skala nilai tertinggi

Total Skor Penelitian :

Jumlah Responden × Bobot nilai yang didapatkan (1-5)

Diumpakan

(Jumlah responden sangat setuju x 5) + (Jumlah responden setuju x 4) + (Jumlah responden cukup setuju x 3) + (Jumlah responden tidak setuju x 2) + (Jumlah responden sangat tidak setuju x 1).