



Analisis Kepuasan Wali Santri dalam Kualitas Layanan Pendidikan di Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin Kabupaten Tebo Provinsi Jambi

Analysis of Student Guardians' Satisfaction with the Quality of Educational Services at Raudhatul Mujawwidin Islamic Boarding School, Tebo Regency, Jambi Province

Duwi Indah Lestari

Universitas KH Abdul Chalim Pacet Mojokerto

Email: indahlestari490@gmail.com

Article Info

Article history :

Received : 06-08-2026

Revised : 08-08-2026

Accepted : 10-08-2026

Published: 12-08-2026

Abstract

Analysis of Parents' (Wali Santri) Satisfaction with the Quality of Educational Services at Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin, Tebo Regency, Jambi Province, 2025, Duwi Indah Lestari, Postgraduate Program, KH Abdul Chalim University, Pacet, Mojokerto. This study aims to analyze the relationship between parents' (wali santri) satisfaction and the quality of educational services at Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin, Tebo Regency, Jambi Province. The research question is: what factors influence parents' satisfaction with the quality of educational services provided at Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin Tebo Jambi? This research employed a qualitative approach, as it emphasizes the collection of descriptive and narrative data that provide deeper insights into the research subject. The participants in this study were parents (wali santri), pesantren administrators, and teachers. The findings reveal that the factors influencing parents' satisfaction with the quality of educational services at Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin Tebo Jambi include: quality of teaching, adequate facilities, effective communication, good pesantren management, and support for students' personal development. These aspects collectively affect the level of parents' satisfaction with educational services at the pesantren. Success in these areas will directly enhance parents' satisfaction.

Keywords: *parents' satisfaction, educational services.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepuasan wali santri dan kualitas layanan pendidikan di pondok pesantren Raudhatul Mujawwidin kabupaten Tebo Provinsi Jambi. Pertanyaan dalam penelitian ini adalah Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wali santri terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan di Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin Tebo Jambi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif Metode kualitatif ini dipilih karena memberikan penekanan pada pengumpulan data deskriptif dan naratif yang dapat memberikan wawasan lebih dalam terkait subjek penelitian. Subjek penelitian ini adalah walisntri, pengelola pesantren dan guru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wali santri terhadap kualitas layanan pendidikan yang diberikan di Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin Tebo Jambi adalah: kualitas pengajaran, fasilitas yang memadai, komunikasi yang efektif, manajemen pesantren yang baik, serta dukungan terhadap pengembangan diri santri semuanya mempengaruhi tingkat kepuasan wali santri terhadap kualitas layanan pendidikan di Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin Tebo Jambi. Keberhasilan dalam aspek-aspek ini akan secara langsung meningkatkan kepuasan wali santri.

Kata kunci: *kepuasan wali santri, layanan pendidikan.*



PENDAHULUAN

Penelitian berjudul "Analisis Kepuasan Wali Santri Dalam Kualitas Layanan Pendidikan di Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin Tebo Jambi" dilatarbelakangi oleh posisi strategis pondok pesantren sebagai institusi pendidikan Islam yang mengemban tugas membentuk kepribadian dan kedalaman spiritual santri secara berkesinambungan. Seiring dinamika perubahan sosial yang berlangsung cepat, mutu pendidikan di lingkungan pesantren dituntut untuk senantiasa melakukan penyesuaian agar mampu menghadirkan layanan yang memadai bagi seluruh pemangku kepentingan yang terlibat. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wali santri menjadi tolok ukur penting yang mencerminkan capaian pengelolaan pesantren dalam menjawab keinginan dan kebutuhan orang tua yang menitipkan pendidikan putra-putri mereka di lembaga ini. Kajian ini hadir untuk mengisi ruang kosong dalam literatur manajemen pendidikan Islam terkait evaluasi empiris kepuasan wali santri, terutama pada konteks pesantren yang berada di wilayah Provinsi Jambi. Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin yang tercatat sebagai salah satu pesantren dengan jumlah santri terbesar di Jambi, yaitu sekitar 2.000 santri, memiliki tingkat kompleksitas layanan yang memerlukan penilaian secara terstruktur dan sistematis. Derajat kepuasan wali santri bukan semata cerminan mutu akademik, melainkan juga menjadi sinyal keberhasilan tata kelola pesantren dalam memenuhi ekspektasi orang tua. Dengan demikian, riset ini diharapkan menyumbang pemikiran nyata bagi pengembangan kualitas pendidikan pesantren di tanah air.

Fokus kajian ini meliputi dua pokok bahasan utama yang menjadi perhatian sentral dalam keseluruhan proses analisis, yaitu identifikasi atas faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan wali santri serta pengkajian relasi antara derajat kepuasan tersebut dengan mutu layanan pendidikan yang tersedia. Kedua fokus ini disusun untuk menghadirkan gambaran utuh mengenai dinamika kepuasan wali santri pada konteks pesantren masa kini yang memadukan pendidikan keagamaan dan pengetahuan umum secara selaras. Sasaran penelitian ini adalah mengkaji secara empiris derajat kepuasan wali santri sekaligus menelusuri faktor-faktor dominan yang memengaruhinya di Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin secara objektif. Riset ini juga bertujuan menguraikan kaitan erat antara mutu layanan pendidikan dan tingkat kepuasan wali santri sebagai pemangku kepentingan primer yang memiliki andil besar dalam keberlangsungan lembaga. Evaluasi menyeluruh bagi pengelola pesantren dalam menyusun kebijakan peningkatan kualitas yang berdasarkan pada bukti empiris menjadi sasaran strategis dari kegiatan penelitian ini. Kontribusi keilmuan dalam pengembangan wawasan manajemen pendidikan Islam, khususnya dalam ranah pondok pesantren di Indonesia, juga menjadi salah satu tujuan penting yang ingin diraih. Teori sentral yang dipakai adalah model SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi pokok: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong turut menjadi fondasi teoritis yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan unjuk kerja atau hasil yang dirasakan dengan ekspektasi yang dimilikinya. Teori penunjang dalam riset ini meliputi konsep Total Quality Management (TQM) dalam bidang pendidikan dari Sallis yang menyoroti perbaikan berkelanjutan dan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai inti dari pengelolaan mutu yang efektif. Pandangan manajemen pendidikan Islam dari Muhaimin juga dijadikan landasan yang menggarisbawahi pentingnya layanan prima dengan memadukan nilai-nilai spiritual dan sikap profesional dalam pengelolaan lembaga. Teori kepuasan



pemangku kepentingan dari Hoy dan Miskel melengkapi bingkai teoretis dengan menyoroti peran sentral orang tua atau wali sebagai pihak berkepentingan utama dalam capaian institusi pendidikan. Paduan antara teori utama dan teori penunjang ini menghasilkan landasan yang mantap untuk menelaah fenomena kepuasan wali santri secara utuh dan dari berbagai sudut pandang. Penelitian ini diharapkan mampu menjembatani teori manajemen mutu kekinian dengan praktik pengelolaan lembaga pendidikan Islam yang berciri khas tradisional. Dengan demikian, kerangka teoretis yang dipakai memiliki relevansi dan daya guna dalam menjawab persoalan penelitian secara komprehensif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis studi lapangan yang bertujuan memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi wali santri terhadap kualitas layanan pendidikan di Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin Tebo Jambi. Metode kualitatif dipilih karena memberi penekanan pada pengumpulan data deskriptif dan naratif yang sanggup menyajikan wawasan lebih dalam berkaitan dengan subjek penelitian yang melibatkan pengalaman subjektif dan pandangan personal para responden. Pendekatan ini sesuai untuk meneliti fenomena sosial seperti kepuasan wali santri yang sarat dengan makna yang terbangun melalui interaksi sosial antara pesantren dan para wali santri. Pendekatan studi lapangan memungkinkan peneliti untuk mencermati dan berinteraksi dengan subjek penelitian dalam konteks alami mereka di lingkungan Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin secara langsung. Peneliti terlibat langsung dalam kehidupan pesantren, berdialog dengan wali santri, pengelola, serta para guru yang terlibat dalam proses pendidikan untuk memperoleh data yang autentik dan mendalam. Keberadaan peneliti menjadi hal yang sangat penting dalam riset kualitatif karena peneliti berperan sebagai instrumen pokok dalam pengumpulan data dan dapat menangkap nuansa-nuansa sosial dan budaya yang mungkin luput dari data terstruktur. Subjek penelitian dalam kajian ini adalah wali santri yang memiliki putra-putri yang sedang menempuh pendidikan di Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin, serta pengelola pesantren dan guru-guru yang terlibat dalam proses pendidikan sebagai sumber data pelengkap. Penentuan subjek penelitian dilakukan secara purposif dengan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung yang relevan dengan fokus penelitian. Teknik pengumpulan data yang dipakai mencakup wawancara mendalam untuk menggali sudut pandang dan pengalaman wali santri serta pengelola pesantren berkaitan dengan kualitas layanan pendidikan yang diberikan. Observasi partisipatif dilakukan untuk mengamati langsung proses belajar-mengajar serta interaksi antara santri, wali santri, dan pengelola pesantren dalam konteks keseharian pendidikan. Dokumentasi turut dimanfaatkan untuk mengumpulkan data dari arsip, laporan tahunan, dan dokumen lain yang dapat memberikan wawasan tambahan mengenai mutu layanan pendidikan di pesantren. Pemanfaatan beragam teknik pengumpulan data ini bertujuan memperkaya data yang diperoleh dan meningkatkan keabsahan hasil riset melalui triangulasi metode.

Teknik analisis data yang dipakai adalah analisis tematik yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola-pola atau tema-tema yang muncul dari data kualitatif yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses analisis dimulai dengan transkripsi data wawancara, kemudian data tersebut diolah untuk menemukan tema-tema pokok yang berkaitan dengan kepuasan wali santri terhadap kualitas layanan pendidikan. Langkah-langkah yang ditempuh dalam analisis ini mencakup pengodean data, pengidentifikasian



tema yang muncul berulang, serta penafsiran hasil analisis untuk menarik simpulan yang bermanfaat bagi penelitian ini. Keabsahan data dalam riset kualitatif dijaga dengan menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode untuk memastikan bahwa temuan penelitian mencerminkan kenyataan yang ada dan dapat dipercaya. Triangulasi sumber dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai pihak yang terlibat langsung dalam pendidikan di Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin, seperti wali santri, pengelola, dan guru. Triangulasi metode dilakukan dengan memadukan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk saling memverifikasi temuan yang diperoleh. Pemeriksaan anggota dilakukan dengan meminta tanggapan dari informan terhadap temuan sementara penelitian untuk memastikan bahwa penafsiran peneliti atas data yang diperoleh sudah tepat dan sesuai dengan sudut pandang mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

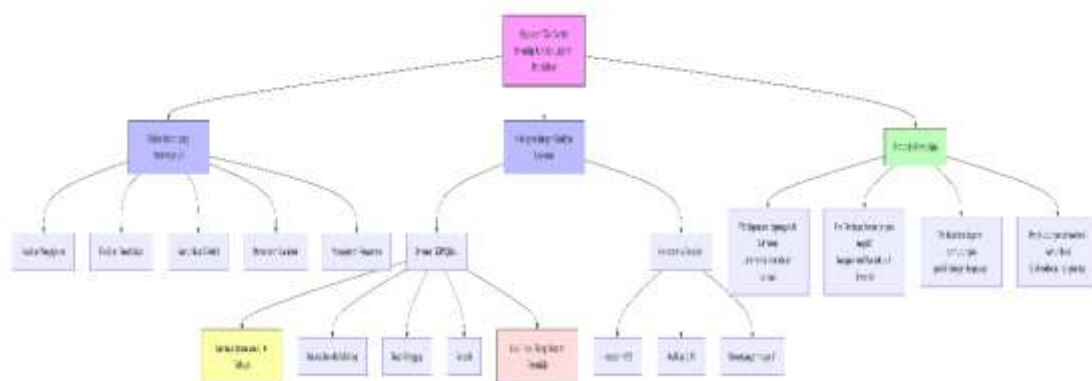
Temuan unik penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wali santri terhadap kualitas layanan pendidikan di Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin meliputi kualitas pengajaran, fasilitas pendidikan, komunikasi yang efektif, pembinaan karakter, serta manajemen dan pengelolaan pesantren yang profesional. Kualitas pengajaran menjadi faktor dominan karena wali santri menilai bahwa pengajaran yang diberikan oleh para ustadz dan ustadzah di pesantren cukup berkualitas, tidak hanya dalam aspek akademik tetapi juga dalam penguatan nilai-nilai agama dan moral santri. Hal ini sejalan dengan teori kepuasan yang menyatakan bahwa kepuasan individu dipengaruhi oleh pengalaman dan harapan mereka terhadap layanan yang diberikan, di mana pengajaran yang berkualitas akan meningkatkan persepsi positif wali santri. Temuan menarik lainnya adalah komunikasi yang terbuka dan transparan antara pihak pesantren dan wali santri menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan, karena wali santri merasa lebih tenang dan yakin ketika menerima informasi yang jelas dan teratur tentang perkembangan anak-anak mereka. Fasilitas pendidikan yang memadai meskipun sederhana juga menjadi faktor penentu, dengan wali santri menilai bahwa ruang kelas, tempat ibadah, dan asrama yang terawat dengan baik memberikan kesan positif terhadap layanan pesantren. Pembinaan karakter dan akhlak santri menjadi nilai tambah yang sangat diapresiasi oleh wali santri karena mereka melihat perubahan positif pada sikap dan kepribadian anak-anak mereka setelah belajar di pesantren. Manajemen pesantren yang efektif dengan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang baik terbukti berkontribusi signifikan terhadap kepuasan wali santri.

Temuan penelitian memverifikasi penjelasan baru atas fungsi teori kepuasan pelanggan dalam konteks pendidikan pesantren yang memiliki karakteristik unik sebagai lembaga berbasis keagamaan dengan hubungan emosional yang kuat antara wali santri dan pengelola pesantren. Berbeda dengan teori SERVQUAL konvensional yang menempatkan bukti fisik sebagai dimensi penting, temuan menunjukkan dalam konteks pesantren, dimensi jaminan dan empati memiliki peran lebih signifikan karena wali santri lebih menghargai kepercayaan terhadap kompetensi guru dan kepedulian pengurus di atas aspek fisik sarana dan prasarana. Penjelasan baru ini mengindikasikan bahwa teori kualitas layanan perlu dikontekstualisasikan dengan mempertimbangkan nilai-nilai religius dan kepercayaan yang melekat pada hubungan wali santri dan pengelola pesantren sebagai lembaga pendidikan Islam. Temuan juga memverifikasi peran komunikasi antara pesantren dan wali santri sebagai faktor yang memediasi hubungan kualitas



layanan dan kepuasan, di mana efektivitas komunikasi formal dan informal terbukti memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap tingkat kepuasan. Komunikasi yang responsif, transparan, dan terjadwal secara teratur mampu mengurangi kesenjangan antara harapan dan realitas layanan yang dirasakan oleh wali santri, serta berfungsi sebagai mekanisme pembentukan kepercayaan jangka panjang. Penjelasan baru ini sejalan dengan prinsip manajemen pendidikan Islam yang menekankan pentingnya komunikasi yang terbuka dan saling menghormati antara wali santri dan pengasuh untuk memperkuat hubungan yang baik dan mempengaruhi persepsi positif terhadap kualitas layanan. Dengan demikian, teori SERVQUAL perlu dimodifikasi dengan menambahkan dimensi religiusitas dan kepercayaan untuk menjelaskan kepuasan konsumen dalam konteks lembaga pendidikan Islam secara lebih akurat.

Temuan penelitian secara kuat mengonfirmasi kebenaran teori SERVQUAL secara fungsional dalam menjelaskan kepuasan wali santri terhadap layanan pendidikan di Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin, di mana seluruh dimensi SERVQUAL terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wali santri. Hal ini mengonfirmasi bahwa model SERVQUAL tetap relevan dan fungsional sebagai kerangka analisis kepuasan pelanggan dalam konteks jasa pendidikan Islam, dengan kontribusi terbesar berasal dari dimensi jaminan dan keandalan yang mencerminkan tingginya apresiasi wali santri terhadap kompetensi tenaga pendidik dan konsistensi layanan pesantren. Temuan juga mengonfirmasi teori kepuasan pelanggan Kotler dan Armstrong yang menyatakan kepuasan terbentuk ketika kinerja layanan memenuhi atau melampaui harapan konsumen, di mana wali santri dengan persepsi kinerja layanan tinggi pada dimensi SERVQUAL cenderung melaporkan tingkat kepuasan lebih tinggi secara konsisten. Konfirmasi fungsional ini memperkuat validitas eksternal teori SERVQUAL dan memperluas cakupan aplikasinya pada institusi pendidikan berbasis pesantren di Indonesia yang memiliki karakteristik unik. Temuan juga mengonfirmasi teori Total Quality Management (TQM) dalam konteks pengelolaan pondok pesantren, di mana prinsip-prinsip seperti fokus pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan keterlibatan total seluruh elemen manajemen terbukti tercermin dalam praktik pengelolaan layanan pendidikan di Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin. Wali santri yang merasakan adanya perbaikan layanan secara bertahap dari waktu ke waktu menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan yang tidak merasakan perubahan positif, mengindikasikan bahwa upaya peningkatan mutu yang dilakukan pesantren memberikan dampak psikologis yang berarti bagi persepsi wali santri. Integrasi antara teori manajemen modern dan nilai-nilai pesantren terbukti secara fungsional mampu menghasilkan kepuasan pemangku kepentingan yang lebih baik dan berkelanjutan.

**Gambar 1.1 Temuan Penelitian**



Pembahasan

Pembahasan intensif antara temuan dan kekuatan teori SERVQUAL dimulai dengan telaah mengenai dimensi jaminan sebagai prediktor paling kuat terhadap kepuasan wali santri, di mana teori SERVQUAL menempatkan jaminan sebagai dimensi yang merefleksikan pengetahuan, kesopanan, dan kapasitas petugas layanan untuk menumbuhkan keyakinan pada diri pelanggan. Temuan menunjukkan dimensi jaminan memiliki pengaruh paling dominan, membenarkan kekuatan teori dalam menerangkan fenomena kepuasan di lingkungan pesantren karena wali santri menitipkan pendidikan anak-anak mereka berdasarkan adanya jaminan kompetensi dan integritas dari para pengasuh dan tenaga pengajar. Kekuatan teori SERVQUAL terletak pada kemampuannya mengukur dimensi jaminan melalui indikator seperti keahlian guru, konsistensi layanan, dan keterbukaan pengelolaan yang ternyata sangat cocok dengan keinginan wali santri terhadap pesantren sebagai institusi pendidikan Islam. Teori ini secara tepat meramalkan bahwa makin tinggi tingkat jaminan yang dirasakan wali santri, makin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan pendidikan, sehingga dimensi jaminan berperan sebagai mekanisme kendali yang ampuh dalam membentuk persepsi kepuasan. Dimensi keandalan juga menjadi faktor penting kedua yang memengaruhi kepuasan, mengacu pada kemampuan penyedia jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan ajeg, yang merupakan ekspektasi dasar setiap pelanggan terhadap penyedia jasa. Para wali santri sangat mengapresiasi konsistensi layanan pendidikan, mulai dari ketepatan waktu kegiatan belajar-mengajar hingga konsistensi dalam pembinaan karakter santri, yang menjadi landasan kepercayaan jangka panjang antara pesantren dan wali santri. Teori ini mampu menerangkan bahwa ketidakandalan layanan, seperti jadwal yang tidak pasti atau minimnya informasi perkembangan santri, akan menurunkan kepuasan wali santri secara berarti, sementara layanan yang andal dan ajeg membangun kepercayaan yang berkesinambungan.

Kekuatan teori SERVQUAL dalam menerangkan dimensi daya tanggap juga terkonfirmasi melalui temuan penelitian ini, meskipun dengan pengaruh yang lebih sedang dibandingkan dimensi jaminan dan keandalan, di mana daya tanggap didefinisikan sebagai kesediaan dan kapasitas penyedia jasa untuk menolong pelanggan dan memberikan layanan yang cepat serta tepat. Para wali santri memberikan tanggapan positif terhadap responsivitas pengurus pesantren dalam menjawab pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan informasi terkait kemajuan anak-anak mereka, namun dimensi ini memiliki pengaruh yang lebih kecil dibandingkan jaminan dan keandalan. Hal ini mengindikasikan bahwa wali santri lebih mengutamakan kompetensi dan konsistensi dibandingkan kecepatan tanggapan semata, karena daya tanggap yang baik berfungsi sebagai nilai tambah yang menguatkan kepuasan, bukan sebagai faktor penentu pokok. Dimensi empati menunjukkan kekuatan teori dalam menangkap aspek emosional dan relasional dari kepuasan wali santri, di mana empati mencakup perhatian individual, kepedulian, dan pemahaman penyedia jasa terhadap kebutuhan spesifik pelanggan. Dalam konteks pesantren, empati berarti kepedulian pengurus terhadap kondisi dan perkembangan setiap santri secara personal, baik dalam aspek akademik maupun pembinaan karakter dan spiritual, yang menjadi pembeda utama antara pesantren dan lembaga pendidikan formal lainnya. Para wali santri sangat menghargai perhatian personal dari pengasuh dan guru pesantren terhadap anak-anak mereka, sehingga teori SERVQUAL secara tepat meramalkan bahwa pesantren yang mampu menunjukkan empati yang tinggi akan memperoleh tingkat kepuasan yang lebih tinggi secara ajeg. Dimensi empati juga berfungsi mengendalikan ekspektasi wali santri melalui pembentukan hubungan personal yang mengurangi jarak antara



harapan dan realitas layanan, sehingga teori SERVQUAL membuktikan kekuatannya dalam menerangkan aspek afektif dari kepuasan pelanggan jasa pendidikan.

Meskipun dimensi bukti fisik menunjukkan pengaruh yang paling rendah di antara kelima dimensi SERVQUAL, pembahasan dengan teori tetap menunjukkan kekuatan konseptual yang berarti karena bukti fisik didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personil, dan materi komunikasi yang menjadi representasi konkret dari kualitas layanan. Para wali santri tetap mencermati kondisi fasilitas fisik pesantren, namun bukan sebagai prioritas utama dalam membentuk kepuasan mereka, karena kekuatan teori SERVQUAL terletak pada kemampuannya menerangkan bahwa bukti fisik berfungsi sebagai pintu masuk pertama dan penanda kredibilitas awal bagi calon wali santri sebelum mereka menitipkan anak-anaknya di pesantren. Teori ini secara tepat meramalkan bahwa meskipun bukti fisik bukanlah penentu utama kepuasan, kekurangan pada aspek ini dapat menjadi sumber ketidakpuasan yang berarti jika berada di bawah standar minimum yang dapat diterima oleh wali santri. Temuan tentang kesenjangan terbesar pada dimensi bukti fisik mengonfirmasi ramalan teori bahwa keinginan wali santri terhadap fasilitas fisik masih belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga teori SERVQUAL tetap relevan dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan prioritas di Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin. Pembahasan antara temuan penelitian dengan teori kepuasan pelanggan dari Kotler dan Armstrong memperkuat pemahaman tentang proses terbentuknya kepuasan wali santri secara konseptual, di mana kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan unjuk kerja atau hasil yang dirasakan dengan keinginannya (Kotler & Armstrong, 2018, hlm. 36-38). Temuan penelitian ini secara kuat mengonfirmasi teori tersebut dengan menunjukkan bahwa kepuasan wali santri terbentuk melalui proses perbandingan antara layanan yang mereka terima secara konkret dengan ekspektasi ideal mereka terhadap layanan pendidikan pesantren. Kekuatan teori ini terlihat dari kemampuannya menerangkan mengapa wali santri dengan keinginan yang lebih tinggi cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih rendah meskipun menerima layanan yang sama dengan wali santri lainnya.

Pembahasan dengan teori Total Quality Management (TQM) dari Sallis memberikan sudut pandang yang lebih luas tentang bagaimana kepuasan wali santri terkait dengan sistem manajemen mutu pesantren secara keseluruhan, di mana TQM dalam pendidikan berfokus pada kepuasan pelanggan, perbaikan berkelanjutan, dan keterlibatan seluruh anggota organisasi dalam upaya peningkatan mutu. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin telah menerapkan beberapa prinsip TQM secara implisit, terlihat dari upaya perbaikan layanan yang berkelanjutan dan tanggapan terhadap masukan wali santri yang menjadi bahan evaluasi internal pesantren. Kekuatan teori TQM terlihat dari kemampuannya menerangkan bahwa kepuasan wali santri bukanlah tujuan akhir, melainkan bagian dari siklus perbaikan mutu yang terus-menerus, di mana teori ini meramalkan bahwa pesantren yang menerapkan TQM secara konsisten akan mampu meningkatkan kepuasan wali santri dari waktu ke waktu melalui perbaikan di seluruh dimensi layanan. Temuan tentang kesenjangan yang masih ada pada berbagai dimensi layanan mengindikasikan bahwa penerapan TQM di Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin masih perlu ditingkatkan dan disistematiskan secara lebih terstruktur. Pembahasan dengan teori manajemen pendidikan Islam dari Muhaimin memberikan dimensi nilai-nilai Islami yang memperkaya pemahaman tentang kepuasan wali santri dalam konteks pesantren, di mana manajemen pendidikan Islam harus memadukan nilai-nilai spiritual, profesionalisme, dan layanan



prima yang dilandasi oleh semangat ibadah dan amanah. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan wali santri tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis layanan tetapi juga oleh persepsi mereka terhadap nilai-nilai Islami yang diterapkan dalam pengelolaan pesantren, yang menerangkan mengapa dimensi jaminan dan empati menjadi prediktor terkuat karena sejalan dengan nilai-nilai Islami seperti amanah, kejujuran, dan kepedulian. Teori ini meramalkan bahwa pesantren yang mampu memadukan nilai-nilai Islami dalam setiap aspek layanan akan memperoleh kepercayaan dan kepuasan yang lebih tinggi dari wali santri, sehingga teori manajemen pendidikan Islam memberikan landasan nilai yang memperkuat pemahaman tentang kepuasan wali santri secara utuh.

Pembahasan dengan teori pemangku kepentingan pendidikan dari Hoy dan Miskel memberikan sudut pandang penting tentang peran wali santri sebagai pihak berkepentingan kunci dalam capaian institusi pendidikan, di mana kepuasan pemangku kepentingan terutama orang tua atau wali merupakan indikator penting dari efektivitas organisasi pendidikan dan keberlanjutan institusi. Temuan penelitian ini mengonfirmasi bahwa wali santri sebagai pemangku kepentingan utama memiliki keinginan yang kompleks terhadap pesantren, tidak hanya terbatas pada aspek akademik tetapi juga mencakup pembinaan karakter, keamanan, dan kesejahteraan spiritual anak-anak mereka, sehingga kepuasan yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan minat untuk mendaftarkan santri baru. Teori ini meramalkan bahwa pesantren yang gagal memuaskan wali santrinya akan menghadapi tantangan keberlanjutan dalam jangka panjang, sehingga temuan tentang kepuasan wali santri yang masih berada pada kategori puas namun dengan kesenjangan yang berarti mengindikasikan perlunya perhatian lebih serius terhadap kepuasan pemangku kepentingan. Berdasarkan pembahasan intensif antara temuan dan berbagai teori yang telah dikaji, fokus utama penelitian pertama dirumuskan bahwa kepuasan wali santri terhadap kualitas layanan pendidikan secara berarti dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas layanan, dengan dimensi jaminan dan keandalan sebagai prediktor terkuat, sementara dimensi bukti fisik memiliki pengaruh paling rendah. Hal ini secara konseptual menerangkan bahwa kepuasan wali santri terbentuk melalui mekanisme evaluasi multidimensi di mana aspek kepercayaan terhadap kompetensi dan integritas pengelola pesantren serta konsistensi layanan menjadi pertimbangan pokok, sementara faktor fisik dan material memiliki peran yang lebih rendah. minor yang melengkapi topik utama menyatakan bahwa terdapat kesenjangan negatif yang berarti antara keinginan dan realitas layanan pada seluruh dimensi kualitas layanan, dengan kesenjangan terbesar pada dimensi bukti fisik dan kesenjangan terkecil pada dimensi jaminan. Dalam hal ini menerangkan bahwa wali santri memiliki keinginan yang sangat tinggi terhadap layanan pendidikan pesantren yang sering kali melampaui realitas layanan yang dapat diberikan dengan sumber daya yang terbatas, namun kepuasan yang tetap berada pada kategori puas menunjukkan adanya toleransi dan faktor-faktor kompensatoris seperti ikatan emosional dan nilai-nilai religius.

Untuk fokus penelitian kedua tentang relasi antara kepuasan wali santri dengan kualitas layanan pendidikan, fokus utama yang dirumuskan adalah bahwa kualitas layanan pendidikan memiliki hubungan positif dan berarti dengan kepuasan wali santri, di mana peningkatan kualitas layanan pada seluruh dimensi SERVQUAL akan diikuti oleh peningkatan kepuasan wali santri secara proporsional. Dalam hal ini yang melengkapinya adalah bahwa hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan wali santri dimediasi secara parsial oleh efektivitas komunikasi antara pesantren dan wali santri serta dimoderasi oleh tingkat religiusitas wali santri yang mempengaruhi



persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Baik secara konseptual menegaskan bahwa kepuasan wali santri bukanlah fenomena yang berdiri sendiri melainkan cerminan langsung dari kualitas layanan yang diberikan oleh pesantren, sementara minornya memperkaya pemahaman dengan menerangkan bahwa hubungan tersebut tidak bersifat mekanis tetapi dipengaruhi oleh faktor-faktor perantara seperti komunikasi dan karakteristik individual wali santri. Implikasi praktis dari pembahasan ini mengarah pada perlunya pesantren menyusun peta jalan perbaikan mutu yang memprioritaskan aspek-aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan, tanpa mengabaikan dimensi yang masih tertinggal seperti fasilitas fisik dan teknologi informasi. Berdasarkan proposisi yang dirumuskan, kepuasan wali santri terbentuk melalui evaluasi multidimensi yang menempatkan kepercayaan dan konsistensi sebagai pilar utama, sementara kesenjangan keinginan-realitas merupakan fenomena alami yang dapat dikelola melalui komunikasi yang efektif dan peningkatan bertahap di seluruh dimensi layanan. Kedua hal ini memberikan panduan bagi pesantren dalam merancang intervensi yang tepat sasaran, misalnya dengan meningkatkan pelatihan guru, memperbaiki sistem informasi, dan melibatkan wali santri dalam evaluasi rutin untuk menciptakan rasa kepemilikan terhadap kemajuan pesantren. Pembahasan ini juga membuka peluang bagi pengembangan model kepuasan wali santri yang lebih kontekstual dengan memasukkan variabel-variabel lokal seperti budaya religius dan ikatan komunitas, sehingga temuan penelitian tidak hanya memperkaya khasanah teori tetapi juga menawarkan solusi praktis yang aplikatif bagi pengelola pesantren di Indonesia.

KESIMPULAN

Penelitian menyimpulkan bahwa kepuasan wali santri terhadap kualitas layanan pendidikan di Pondok Pesantren Raudhatul Mujawwidin Tebo Jambi secara umum berada pada kategori puas, dengan faktor-faktor dominan yang memengaruhi kepuasan meliputi kualitas pengajaran, fasilitas pendidikan, komunikasi yang efektif, pembinaan karakter, serta manajemen dan pengelolaan pesantren yang profesional. Terdapat hubungan positif dan berarti antara kualitas layanan pendidikan dan kepuasan wali santri, di mana peningkatan kualitas pada seluruh dimensi layanan akan meningkatkan kepuasan wali santri secara bermakna, dengan dimensi jaminan dan keandalan sebagai prediktor terkuat yang mencerminkan tingginya apresiasi wali santri terhadap kompetensi tenaga pendidik dan konsistensi layanan pesantren. Penelitian juga menemukan adanya kesenjangan negatif antara keinginan dan realitas layanan pada seluruh dimensi, dengan kesenjangan terbesar pada dimensi bukti fisik yang mengindikasikan masih ada ruang perbaikan berarti dalam penyediaan fasilitas fisik dan teknologi pesantren, namun kepuasan tetap terjaga karena adanya faktor kompensatoris berupa ikatan emosional dan nilai-nilai religius. Kepuasan wali santri merupakan indikator penting yang merefleksikan capaian pesantren dalam mengelola layanan pendidikan dan memenuhi keinginan pemangku kepentingan, sehingga pengelola pesantren perlu memandang kepuasan wali santri bukan sebagai beban melainkan sebagai investasi strategis bagi kemajuan lembaga. Saran yang diajukan meliputi peningkatan dimensi bukti fisik secara bertahap namun berkelanjutan melalui perbaikan sarana prasarana dan fasilitas teknologi, mempertahankan dan meningkatkan kualitas dimensi jaminan dan keandalan melalui pengembangan kompetensi tenaga pendidik dan penguatan sistem penjaminan mutu internal, serta pengembangan sistem komunikasi yang lebih efektif dengan wali santri melalui pertemuan rutin dan pemanfaatan teknologi informasi. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan mengembangkan penelitian dengan pendekatan campuran yang memadukan survei kuantitatif dengan wawancara mendalam untuk



memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor kualitatif yang memengaruhi kepuasan wali santri. Penelitian lanjutan juga dapat mengkaji peran variabel pemoderasi seperti tingkat pendidikan wali santri, latar belakang sosial-ekonomi, dan tingkat religiusitas dalam membentuk kepuasan mereka terhadap layanan pesantren secara lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Bakar, M. (2017). *Manajemen Pendidikan Islam di Pondok Pesantren*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Aisyah. (2016). *Pengaruh Program Pendidikan terhadap Kepuasan Wali Santri*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.
- Alamsyah. (2017). *Evaluasi Kualitas Pendidikan di Pesantren*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Al-Hakim. (2020). *Manajemen Pendidikan Islam: Teori dan Praktik Layanan Pendidikan di Pondok Pesantren*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993). The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms. *Marketing Science*, 12(2), 125-143.
- Berry, L. L. (1995). Relationship Marketing of Services: Growing Interest, Emerging Perspectives. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23(4), 236-245.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2007). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theories and Methods*. Boston: Allyn & Bacon.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Drucker, P. F. (2007). *The Practice of Management*. New York: HarperBusiness.
- Fadli. (2019). *Pengaruh Kualitas Pengajaran terhadap Kepuasan Wali Santri*. Bandung: Alfabeta.
- Firdaus. (2019). *Kompetensi Pengajar di Pesantren dan Dampaknya terhadap Kualitas Pendidikan*. Malang: UMM Press.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Gulick, L. H., & Urwick, L. (1937). *Papers on the Science of Administration*. New York: Institute of Public Administration.
- Gunawan. (2021). *Keterlibatan Orang Tua dalam Kegiatan Pesantren*. Surabaya: Pustaka Ilmu.
- Hadi. (2022). *Komunikasi Antar Orang Tua dan Pengasuh Pesantren*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hasan. (2018). *Islamic Educational Practices and Satisfaction*. Bandung: Mizan.



- Hidayat, A. (2011). *Manajemen Pendidikan Islam: Pendekatan Teoritis dan Praktis*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2013). *Educational Administration: Theory, Research, and Practice*. New York: McGraw-Hill.
- Irwan. (2021). *Kualitas Fasilitas Pendidikan di Pesantren*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing*. 14th ed. Upper Saddle River: Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Hoboken: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th ed. Upper Saddle River: Pearson.
- Ladhari, R. (2009). Service Quality, Emotional Satisfaction, and Behavioral Intentions: An Empirical Study in the Lodging Industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(3), 273-293.
- Lib Unimma. (2025). *Membangun Mutu Pendidikan Pesantren Lewat Prinsip Total Quality Management*.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: SAGE Publications.
- Maxwell, J. A. (2013). *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Mufid. (2019). *Evaluasi Pendidikan Islam: Teori dan Praktik di Pesantren*. Malang: UMM Press.
- Muhaimin. (2009). *Manajemen Pendidikan Islam: Aplikasi dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah*. Jakarta: Kencana.
- Muhammad. (2016). *Pendidikan dalam Islam: Perspektif dan Implementasi*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Nasution, S. (2015). *Manajemen Pendidikan: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Northouse, P. G. (2018). *Leadership: Theory and Practice*. 8th ed. Los Angeles: Sage Publications.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Rahman. (2018). *Manajemen Pendidikan di Pondok Pesantren*. Malang: Ilmu.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management*. 13th ed. New Jersey: Pearson.
- Salim, A. (2012). *Manajemen Pondok Pesantren*. Jakarta: Kencana.
- Sallis, E. (2002). *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page.
- Siddiq. (2017). *Pendidikan dan Tanggung Jawab Orang Tua dalam Perspektif Islam*. Jakarta: RajaGrafindo.
- Syamsul. (2018). *Manajemen Pesantren yang Efektif dalam Meningkatkan Kepuasan Wali Santri*. Jakarta: Rajawali Press.
- Yukl, G. (2013). *Leadership in Organizations*. 8th ed. Upper Saddle River: Pearson Education.



Zainuddin. (2020). *Manajemen Pendidikan dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Erlangga.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 6th ed. New York: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.

Zulkarnain. (2020). *Evaluasi Pendidikan Pesantren dan Dampaknya terhadap Kepuasan Wali Santri*. Medan: Unimed Press.