

**PERAN UNIT PENJAMINAN MUTU YAYASAN PONDOK PESANTREN QOMARUDDIN  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DI SMA  
ASSA'ADAH BUNGAH GRESIK**

Muhammad Ubaidillah, Sukiyat

**ABSTRAK**

**Kata kunci.** Peran, Unit Penjamin Mutu, Pelayanan pendidikan

*Berdasarkan observasi awal dan latar belakang masalah dalam penelitian ini maka dapat dikemukakan rumusan masalah tesis ini adalah: 1) Bagaimana peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik? 2) Apa faktor pendukung dan penghambatan dalam peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik? 3) Bagaimana solusi yang diberikan untuk mengatasi hambatan dalam peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik?.*

*Metode penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna atau data yang pasti dan merupakan suatu nilai di balik data yang tampak. Penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.*

*Berdasarkan analisis yang dilakukan maka diketahui upaya peran unit penjaminan mutu adalah a) sekolah mempunyai rencana kerja sekolah dan rencana kegiatan dan anggaran sekolah yang tertib, rapi dan jelas. b) Tata kelola keuangan dan pelaporan yang semakin bagus c) Penjamin mutu yayasan pondok pesantren qomaruddin melaksanakan audit penjamin mutu internal. d) Status guru dan tenaga kependidikan yang jelas.*

*faktor-faktor yang mendukung pendukung peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik yaitu adanya kepercayaan pengurus Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dan adanya kerjasama yang baik serta dukungan dari satuan pendidikan kepada unit penjaminan mutu.*

*faktor-faktor yang menghambat peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik di antaranya yaitu sebagian orang yang tidak setuju dengan adanya inovasi baru yang dilakukan oleh unit penjaminan mutu dan satuan pendidikan sedikit lambat dalam menerima hal baru atau inovasi yang dibuat oleh unit penjaminan mutu.*

*solusi Untuk mengatasi hambatan peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik adalah memberikan edukasi dan sosialisasi kepada setiap guru bahwa inovasi yang dibuat oleh unit penjamin mutu adalah untuk kebaikan bersama tanpa ada kepentingan kelompok maupun pribadi.*

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Keberhasilan jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, demikian halnya dalam perusahaan yang memberikan layanan yang

bermutu kepada para pelanggannya. Dewasa ini, mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas sebuah produk jasa ditentukan oleh persepsi konsumen jasa atau

produk itu sendiri. Oleh karena itu, kualitas jasa dan pelayanan yang diterima konsumen diartikan sebagai perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. (Suparno Saputra,2007:23) Hal tersebut di atas senada dengan usaha proses peningkatan kualitas pendidikan di masa sekarang ini yang lebih berpusat pada kebijakan mutu daripada kebijakan pemerataan. Agar mutu pendidikan meningkat, lembaga pendidikan haruslah menggunakan system manajemen mutu

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pendidikan merupakan kenyataan yang harus dilakukan secara terencana, terarah, intensif, efektif dan efisien dalam proses perkembangannya, kalau tidak ingin suatu lembaga atau organisasi kalah bersaing dalam menjalani era globalisasi yang terjadi saat ini. Berbicara mengenai pelayanan, penting bagi sebuah lembaga pendidikan untuk memikirkan tentang bagaimana kualitas pelayanan yang dimiliki.

Dari latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Peran Unit Penjaminan Mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Di SMA Ass’adah Bungah Gresik”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Ass’adah Bungah Gresik?

2. Apa faktor pendukung dan penghambatan dalam peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Ass’adah Bungah Gresik?
3. Apa faktor pendukung dan penghambatan dalam peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Ass’adah Bungah Gresik?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Ass’adah Bungah Gresik.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambatan dalam peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Ass’adah Bungah Gresik.
3. Untuk mengetahui solusi yang diberikan untuk mengatasi hambatan dalam peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Ass’adah Bungah Gresik.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoretis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu pendidikan, utamanya dalam

pengelolaan lembaga pendidikan dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti yang terkait dengan pengelolaan lembaga pendidikan,

2. Manfaat Praktis: Salah satunya yaitu Guru semakin termotivasi untuk memberikan layanan yang terbaik kepada peserta didik sehingga dapat mengembangkan potensi secara maksimal.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1 Peran**

Peran diartikan pada karakterisasi yang disandang untuk dibawakan oleh seorang aktor dalam sebuah pentas drama, yang dalam konteks sosial peran diartikan sebagai suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial. Peran seorang aktor adalah batasan yang dirancang oleh aktor lain, yang kebetulan sama-sama berada dalam satu penampilan/ unjuk peran (role performance). (Edy Suhardono, 1994: 3)

### **2.2 Tinjauan Umum Tentang Yayasan**

Menurut C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil, adalah: "Yayasan atau Stichting (Belanda), suatu badan hukum yang melakukan kegiatan dalam bidang sosial." (C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil, 2000: 198) Sedangkan menurut Subekti, menyatakan bahwa yayasan adalah badan hukum di bawah pimpinan suatu badan pengurus dengan tujuan sosial dan tujuan tertentu yang legal. Istilah Yayasan yaitu Stichen yang artinya membangun atau mendirikan dalam Bahasa Belanda dan Foundation dalam Bahasa Inggris. (S. Wojowasito, 1981: 634) Yayasan merupakan badan yang menjalankan usaha baik dalam

usaha nonkomersial maupun komersial. (Chatamarsjid Ais, 2002: 81)

### **2.3 Jasa Pelayanan Pendidikan**

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa (service) itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (personal service) sampai pada jasa sebagai suatu produk. (Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, 2006:5) Sebelum lebih jauh membahas mengenai layanan pendidikan, terlebih dahulu akan dibahas mengenai pengertian jasa menurut beberapa ahli, sehingga pembahasan ini dapat dipahami secara komprehensif.

## **3. METODE PENELITIAN**

### **3.1 Rancangan Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Lexy J Moleong, 2007: 4).

Disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna atau data yang pasti dan merupakan suatu nilai di balik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian ini tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna (Sugiyono, 2009: 8-9)

### **3.2 Sasaran Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin Khususnya di Sekolah Menengah Atas

Assa'adah. Lokasi penelitian ini tepatnya berada di Jl. Raya Bungah No. 01, Kec. Bungah, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61152.

Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah kepala sekolah SMA Assa'adah, Pengurus Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin, dan Ketua Unit Penjamin Mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin

### **3.3 Teknik Pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2009: 224) merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Sedangkan menurut Sutopo (2006: 55) pengumpulan data dalam penelitian kualitatif lebih mementingkan makna, tidak ditentukan oleh kuantitasnya, tetapi lebih ditentukan oleh proses terjadinya jumlah (dalam bentuk angka) dan cara memandang atau perspektifnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut: a. Wawancara b. Observasi c. Dokumentasi

### **3.4 Tehnik Analisi Data**

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono (2009: 334) yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain

Berdasarkan penjelasan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan dilapangan, dokumentasi dengan cara membagi-bagikan data kedalam kategori yang

berbeda-beda dan setelah itu membuat kesimpulan dari semua data-data tersebut.

## **4. PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN**

### **4.1 Paparan Data Penelitian**

1. Paparan data tentang peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik sebagai berikut:
  - a. Sekolah mempunyai rencana kerja sekolah dan rencana kegiatan dan anggaran sekolah yang tertib, rapi dan jelas.
  - b. Tata kelola keuangan dan pelaporan yang semakin bagus
  - c. Penjamin mutu yayasan pondok pesantren qomaruddin melaksanakan audit penjamin mutu internal.
  - d. Status guru dan tenaga kependidikan yang jelas
2. Paparan data tentang peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik
  - a. faktor pendukung peran unit penjaminan mutu berdasarkan hasil wawancara adalah adanya dukungan dan kepercayaan dari pengurus Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin untuk menjalankan proses-proses kegiatan pendidikan khususnya

untuk meningkatkan mutu semua satuan pendidikan dibawah naungan Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin.

- b. Faktor penghambat peran unit penjaminan mutu adalah adanya sebagian oknum yang tidak dapat menerima sesuatu yang baru dan merasa hal baru tersebut dapat mengusik kepentingannya.

3. Paparan data tentang solusi yang diberikan untuk mengatasi hambatan dalam peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik. solusinya berdasarkan hasil wawancara adalah dengan memberikan edukasi kepada setiap guru dan karyawan bahwa semua yang dilakukan oleh unit penjaminan Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin adalah untuk kepentingan bersama.

#### **4.2 Temuan Penelitian**

Dari paparan data diatas dapat diambil temuan lintas kasus diantaranya temuan upaya unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik. Adapun temuan penelitian dimaksud sebagai berikut:

- a. Temuan penelitian tentang peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik diantaranya:

- a. Sekolah mempunyai rencana kerja sekolah dan rencana kegiatan dan anggaran sekolah yang tertib, rapi dan jelas.

- b. Tata kelola keuangan dan pelaporan yang semakin bagus

- c. Penjamin mutu yayasan pondok pesantren qomaruddin melaksanakan audit penjamin mutu internal.

- d. Status guru dan tenaga kependidikan yang jelas

- b. Temuan penelitian tentang faktor pendukung dan penghambatan dalam peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik

- a. Faktor pendukung peran unit penjaminan mutu yaitu dukungan dan kepercayaan dari pengurus Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin untuk menjalankan proses-proses kegiatan pendidikan khususnya untuk meningkatkan mutu semua satuan pendidikan dibawah naungan Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin. juga adanya kerjasama yang baik dan dukungan dari satuan pendidikan merupakan faktor pendukung peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik

- b. faktor penghambat yang dialami yaitu sebagian orang yang tidak setuju dengan adanya inovasi baru yang dilakukan oleh unit penjaminan mutu.

Karena tidak semua hal baru dapat menyenangkan setiap orang. Adapula hambatan yang lain terkadang satuan pendidikan sedikit lambat dalam menerima hal baru atau inovasi yang dibuat oleh unit penjaminan mutu.

- c. Temuan penelitian tentang solusi yang diberikan untuk mengatasi hambatan dalam peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik yaitu memberikan edukasi dan sosialisasi kepada setiap guru bahwa inovasi yang dibuat pengurus Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin bekerjasama dengan unit penjaminan mutu adalah untuk kebaikan bersama.

## **5. PEMBAHASAN**

### **5.1 Pembahasan tentang peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik, Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin mendirikan unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin sebagai upaya dalam meningkatkan mutu sekolah. Untuk itu upaya yang dilakukan unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik diantaranya : pertama membuat pedoman rencana kerja sekolah dan rencana kerja anggaran sekolah

yang tertib, rapi dan jelas. kedua membuat pedoman tata kelola keuangan dan pelaporan yang mudah dibaca. Ketiga Penjamin mutu yayasan pondok pesantren qomaruddin melaksanakan audit penjamin mutu internal. keempat membuat peraturan administrasi kepegawain untuk status guru dan tenaga kependidikan yang jelas.

### **5.2 Pembahasan tentang faktor pendukung dan penghambatan dalam peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik**

- a. faktor pendukung peran unit penjaminan mutu adalah adanya kepercayaan pengurus Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dan satuan pendidikan kepada unit penjamin mutu. Untuk memperoleh kepercayaan tidak lah mudah karena Kepercayaan atau trust adalah harapan positif terhadap orang lain yang diyakini mereka tidak akan melakukan tindakan untuk mencari keuntungan semata.
- b. Faktor penghambat peran unit penjaminan mutu di antaranya yaitu sebagian orang yang tidak setuju dengan adanya inovasi baru yang dilakukan oleh unit penjaminan mutu. Karena guru merasa tidak dilibatkan dalam proses perencanaan, penciptaan dan bahkan pelaksanaan inovasi tersebut, sehingga ide baru atau inovasi tersebut dianggap oleh guru atau sekolah bukan miliknya, dan merupakan kepunyaan orang lain

yang tidak perlu dilaksanakan. Adapun hal lain yaitu Guru ingin mempertahankan sistem atau metode yang mereka lakukan saat sekarang, karena sistem atau metode tersebut sudah mereka laksanakan bertahun-tahun dan tidak ingin diubah.

### **5.3 Pembahasan tentang solusi yang diberikan untuk mengatasi hambatan dalam peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik**

Perlu dicarikan solusi untuk mengatasi hambatan dalam peran unit penjaminan mutu yaitu dengan cara memberikan edukasi dan sosialisasi kepada setiap guru bahwa inovasi yang dibuat oleh unit penjamin mutu adalah untuk kebaikan bersama tanpa ada kepentingan kelompok maupun pribadi. Selain itu perlu diperhatikan juga tentang urutan langkah pelaksanaan inovasi hendaknya dibuat dengan fleksibel. Artinya jadwal kegiatan disusun disesuaikan dengan mengingat kemampuan individual guru berbeda-beda.

## **6. PENUTUP**

### **6.1 Kesimpulan**

Berangkat dari hasil penelitian yang dilakukan tentang peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah

1. Upaya peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik

Upaya dan peran yang dilakukan unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik sebagai berikut:

- a. Sekolah mempunyai rencana kerja sekolah dan rencana kegiatan dan anggaran sekolah yang tertib, rapi dan jelas.
  - b. Tata kelola keuangan dan pelaporan yang semakin bagus.
  - c. Penjamin mutu yayasan pondok pesantren qomaruddin melaksanakan audit penjamin mutu internal.
  - d. Status guru dan tenaga kependidikan yang jelas.
2. Paparan data tentang faktor pendukung dan penghambatan dalam peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik.
    - a. faktor pendukung peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik yaitu adanya kepercayaan pengurus Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dan adanya kerjasama yang baik serta dukungan dari satuan pendidikan kepada unit penjaminan mutu.
    - b. Faktor penghambat peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan

pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik diantaranya yaitu sebagian orang yang tidak setuju dengan adanya inovasi baru yang dilakukan oleh unit penjaminan mutu dan satuan pendidikan sedikit lambat dalam menerima hal baru atau inovasi yang dibuat oleh unit penjaminan mutu.

3. Ada Paparan data tentang solusi yang diberikan untuk mengatasi hambatan dalam peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik.

Untuk mengatasi hambatan peran unit penjaminan mutu Yayasan Pondok Pesantren Qomaruddin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di SMA Assa'adah Bungah Gresik adalah memberikan edukasi dan sosialisasi kepada setiap guru bahwa inovasi yang dibuat oleh unit penjaminan mutu adalah untuk kebaikan bersama tanpa ada kepentingan kelompok maupun pribadi.

## 6.2 Saran

1. Bagi peneliti memberikan masukan pengalaman dan khasanah perbendaharaan keilmuan yang baru khususnya dibidang upaya peningkatan kualitas pelayanan pendidikan sekolah.
2. Kepada lembaga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan sekolah.
3. Bagi peneliti yang akan datang, hasil penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi peneliti

yang memang relevan dengan tema tersebut sehingga nantinya dapat menjadi acuan wahana keilmuan serta pula dalam peningkatkan kualitas layanan pendidikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chatamarasjid Ais, (2002) Badan Hukum Yayasan, Bandung: PT. Citra Aditiya Bakti.
- C.S.T. Kansil dan Christine S.T. Kansil. (2000). Kamus Istilah Aneka Hukum. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Edy Suhardono, (1994)Teori Peran (Konsep, Derivasi dan Implikasinya). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lexy J Moleong, (2007), Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rambat Lupiyadi dan A. Hamdani, (2006). Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta : Salemba
- Sugiyono, (2009), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.
- Suparno Saputra, (2007).Kajian Teoritis Service Quality, Satisfaction, Trust, Reputation, Switching Costs & Loyalty. Jurnal Vol. 3 No 2 Desember 2007
- Sutopo, (2006), Metodologi Penelitian Kualitatif, Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- S. Wojowasito, (1981). Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta: Ichtiar Baru – Van Hoeve.