

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dalam pembahasan “Pondok Pesantren Al-Mashduqiah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan” yang telah dibahas dalam rangkaian bab sebelumnya, maka peneliti membuat kesimpulan dalam pembahasan strategi Pondok Pesantren Al-Mashduqiah untuk mencapai kepuasan pelanggan antara lain: Memperhatikan kebutuhan sarana dan prasarana., promosi yang dilakukan pesantren adalah dengan mengandalkan santri dan alumni yang berada dari berbagai daerah dan di beri tugas untuk mempromosikan pondok pesantren dan mempublikasikan kegiatan-kegiatannya ke daerah masing-masing, pendidikan Pondok Pesantren Al-Mashduqiah menggunakan sistem muallimin berkiblat pada Gontor dan Al-Amin, semua pelayanan terdapat Standart Operasional Produk (SOP) bagi pengurus atau guru, mengadakan training atau pelatihan bagi guru atau pengurus yang dilakukan secara rutin, penegakan disiplin yang dilakukan secara berjenjang.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan angket maka tingkat kepuasan pelanggan di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah adalah 81% , berdasarkan hasil tersebut tingkat kepuasan pelanggan Pondok Pesantren Al-Mashduqiah sangat baik, oleh karena itu strategi Pondok Pesantren Al-Mashduqiah yang saat ini berjalan perlu untuk di lanjutkan bahkan di kembangkan agar tingkat kepuasan pelanggan semakin baik

Faktor pendukung dan penghambat Strategi Pesantren Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan antara lain faktor pendukungnya adalah Peran pengasuh Dr. KH. Mukhlisin Sa'ad, MA. dan Nyai Hj. Zulfa Badri, S.Pdi dalam kegigihannya memajukan Pondok Pesantren Al-Mashduqiah yang merupakan kiyai kharismatik yang selalu di hormati dan disegani masyarakat, sarana prasarana di Pondok Pesantren Al-Mashduqiah yang memadai, pengurus pesantren yang memiliki semangat dan etos kerja yang baik, dukungan dari para wali santri dan masyarakat terhadap program pondok pesantren. Sedangkan Faktor Penghambat Pondok Pesantren Al-mashduqiah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah minat belajar santri yang kurang dan pola perilaku santri kadang sulit di atur.

#### **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, bagi Pondok Pesantren Al-Mashduqiah hendaknya selalu meningkatkan kualitasnya baik dari segi pendidikan maupun sarana dan prasarana, serta memanfaatkan perkembangan teknologi dalam meningkatkan pelayanannya.