

7. Bapak Dr. KH. Mukhlisin Sa'ad.MA. dan Nyai.Hj.Zulfa Badri S.Pdi Selaku Pengasuh Pondok Pesantren Al- Mashduqiah Kraksaan Probolinggo yang dengan senang hati memberi sedikit ilmu terkait penulisan karya ilmiah ini.
8. Dan kepada seseorang yang penulis yakini selalu menorehkan do'a Semoga seluruh amal dan tambahan ilmu yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang sebaik mungkin di hadapan Allah Subahanahu wa ta'ala. Amiin.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan baik dari substansi ataupun redaksi bahasanya. Oleh karena itu, saran pembaca sangat penulis harapkan. Dan penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat.

Palton, 13 Juli 2018

Penulis

### ABSTRAK

**Elok Nafiqoh, 2021, " Strategi Pesantren Dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus Pondok Pesantren Al-Mashduqiah Kraksaan Probolinggo)" Skripsi, Jurusan Manajemen Pendidikan Agama Islam, Fakultas Agama Islam, Universitas Nurul Jadid. Pembimbing (1) Dr. H. Akmal Mundiri, M.Pd, (2) Moh. Rofiki, M.Pd.I**

***Kata Kunci:* Stategi, Pesantren, Kepuasan, Pelanggan, Al-Masdhuyiyah**

Pondok pesantren merupakan jenis pendidikan non formal. Keberadaan pondok pesantren berperan besar dalam berdirinya Negara Indonesia dan sudah ada sejak sebelum kemerdekaan Indonesia, era globalisasi ini banyak bermunculan pondok pesantren modern yang mengajarkan ilmu umum dan ilmu agama, dengan bermunculanya pondok pesantren modern mengakibatkan adanya persaingan antara pondok pesantren. Maka dari itu pengelola pondok pesantren harus memiliki stategi agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat membentuk citra positif bagi pesantren,

Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat masalah tentang: 1) untuk mengetahui Bagaimana strategi pesantren dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Pondok Pesantren Al- Mashduqiah Kraksaan Probolinggo 2) Untuk mengetahui

apa saja faktor pendukung dan penghambat pendidikan pesantren dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif berdasarkan metode deskriptif, adapun metode yang penulis gunakan dalam melakukan penelitian yaitu metode Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi, Pengecekan Keabsahan Data: a). Kepercayaan (*creadibility*). b).Kebergantungan (*dependability*). c).Kepastian (*confirmability*). d). Ketekunan pengamatan, Triangulasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan 1) Strategi Pondok Pesantren Al-Mashduqiah untuk mencapai kepuasan pelanggan antara lain: a) Memperhatikan kebutuhan sarana dan prasarana. b) Promosi yang dilakukan pesantren adalah dengan mengandalkan santri dan alumni untuk mempromosikan pondok pesantren ke daerah masing-masing. c) Pendidikan Pondok Pesantren Al-Mashduqiah menggunakan sistem muallimin berkiblat pada Gontor dan Al-Amin d) Semua pelayanan terdapat Standart Operasional Produk (SOP) bagi pengurus atau guru. e) Mengadakan training atau pelatihan bagi guru atau pengurus f) Penegakan disiplin yang dilakukan secara berjejang. 2) Faktor Pendukung strategi pesantren antara lain: a) Peran pengasuh Dr. KH. Mukhlisin Sa'ad, MA. dan Nyai Hj. Zulfa Badri, S.Pdi b) Sarana prasarana yang memadai c)Pengurus pesantren yang memiliki semangat dan etos kerja yang baik d) Dukungan dari para wali santri dan masyarakat. Faktor Penghambat Strategi pesantren antarlain: a) Minat belajar santri yang kurang b) Pola perilaku santri kadang sulit di atur.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
--------------------------------	---