



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الله تعالى في كتابه الكريم انا انزلناه قرآنا عربيا لعلكم تعقلون
(الآية) الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على امور الدنيا والدين
والصلاة والسلام على سيدنا وحبيبنا محمد صل الله عليه وسلم وعلى اله
وصحبه وسلم

Tiada kata yang pantas penulis ucapkan dalam muqodimah ini melainkan untaian Puji Syukur Kehadirat Maulana Azza wajalla dengan wasilah ungkapan Alhammdullilahi robbil Alamin. Atas Rahmat, Ma'unah serta HidayahNya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Sarjana di Fakultas Agama Islam Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo dengan judul **“Strategi Pesantren Dalam Meningkatkan**

**Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Di Pondok Pesantren Al- Mashduqiah
Kraksaan Probolinggo”** dapat terselesaikan.

Kesuksesan ini penulis raih karena dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam– dalamnya kepada semua pihak yang telah ikut andil dan berperan serta dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Abah, Umi, dan suamiku ucapan terima kasih yang tiada batas untuk untaian do’a, dukungan moral dan dukungan financial yang telah kalian berikan. Terimakasih karena dengan motivasi kalian sehingga penulis tidak pernah mundur dalam mengurungi pasang surutnya sebuah kehidupan.
2. KH. Zuhri Zaini, BA. selaku pengasuh Pondok Pesantren Nurul Jadid, yang telah menjadi suri tauladan bagi generasi yang sedang fastabiqul khoiroh dalam mencari ilmu.
3. Bapak KH. Hamid Wahid, M. Ag selaku Rektor Universitas Nurul Jadid.
4. Bapak DR. H. Hasan Baharun, M. Pd, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo.
5. Bapak **Dr. H. Akmal Munding, M.Pd, dan Moh. Rofiki, M.Pd.I** selaku Dosen Pembimbing (DP) yang telah memberikan masukan–masukan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen jurusan Pendidikan Agama Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan, Semoga Allah melipat gandakan amal kebaikan mereka.

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