

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
--------------------------------	---

B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Definisi Konsep.....	8
G. Penelitian Terdahulu.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Tentang Strategi.....	16
1. Pengertian Strategi.....	16
2. Ruang Lingkup Strategi.....	18
a. Rumusan Strategi.....	18
b. Pembentukan Visi dan Misi.....	18
c. Pembentukan Tujuan dan Sasaran.....	19
B. Pondok Pesantren.....	23
1. Pengertian Pondok Pesantren.....	23
2. Fungsi Dan Peran Pondok Pesantren.....	24
a. Lembaga Pendidikan.....	24
b. Lembaga Dakwah.....	24
c. Lembaga Keagamaan.....	24
d. Lembaga Kemasyarakatan.....	25
C. Kepuasan Pelanggan Pendidikan.....	25
1. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	29

2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	33
---	----

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	37
B. Instrumen penelitian .....	38
C. Jenis Dan Sumber data .....	39
D. Tahap-Tahap penelitian .....	40
E. Teknik pengumpulan Data .....	41
F. Teknik Analisis Data .....	44
G. Teknik pengecekan Keabsahan Data .....	47

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Objek dan Partisipan.....	51
1. Paparan Data.....	51
a. Sejarah berdirinya Pondok Pesantren Al-Mashduqiah.....	51
b. Visi dan misi Pondok Pesantren Al-Mashduqiah.....	52
c. Unit-Unit Pendidikan Formal Pondok Pesantren Al-Mashduqiah.....	53
d. Program Pengembangan dan Ektrakulikuler.....	54
e. Jumlah santri Pondok Pesantren Al-Mashduqiah.....	55

**B. Temuan Penelitian Dan Pembahasan**

1.Strategi Pesantren Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	58
---	----

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pesantren Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	65
--	----

**C. Pembahasan**

1. Strategi Pesantren Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	67
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pesantren Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	73

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	76
B. Saran-saran .....	77

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
-----------------------------	-----------

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**