

ABSTRAK

Tesis dengan judul “Pengaruh Kompetensi Kepribadian, Kompetensi Kewirausahaan dan Kompetensi Sosial Kepala Madrasah terhadap Kepuasan Pelanggan Pendidikan di MTsN se-Kabupaten Trenggalek” ini ditulis oleh Tio Ari Laksono dengan Pembimbing Prof. Dr. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I. dan Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag.

Kata Kunci: Kompetensi Kepribadian Kepala Madrasah, Kompetensi Kewirausahaan Kepala Madrasah, Kompetensi Sosial Kepala Madrasah, Kepuasan Pelanggan Pendidikan.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan munculnya tanggapan yang diberikan oleh pelanggan pendidikan atas tidak terpenuhinya kebutuhan, sehingga menimbulkan rasa kecewa terhadap hasil yang didapatkan. Kepemimpinan merupakan suatu masalah yang kompleks dan sulit, kepala madrasah belum mampu menjadikan dirinya sebagai figur atau model yang bisa ditiru. Kepala madrasah hanya mengacu pada rutinitas kerja sehingga kurang memiliki gagasan yang kreatif dan inovatif dalam upaya menciptakan hal-hal yang sebelumnya belum dicapai madrasah. Kepala madrasah belum mampu menjalin kerjasama dengan berbagai pihak demi peningkatan mutu madrasah.

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana deskripsi kompetensi kepribadian kepala madrasah (X_1), kompetensi kewirausahaan kepala madrasah (X_2), kompetensi sosial kepala madrasah (X_3) dan kepuasan pelanggan pendidikan (Y) di MTsN se-kabupaten Trenggalek?; (2) Apakah ada pengaruh X_1 terhadap X_2 ?; (3) Apakah ada pengaruh X_1 terhadap X_3 ?; (4) Apakah ada pengaruh X_1 terhadap Y ?; (5) Apakah ada pengaruh X_2 terhadap X_3 ?; (6) Apakah ada pengaruh X_2 terhadap Y ?; (7) Apakah ada pengaruh X_3 terhadap Y ?; (8) Apakah ada pengaruh secara tidak langsung antara X_1 terhadap Y melalui X_2 ?; (9) Apakah ada pengaruh secara tidak langsung antara X_1 terhadap Y melalui X_3 ?; (10) Apakah ada pengaruh secara tidak langsung antara X_2 terhadap Y melalui X_3 ?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif ditinjau dari tingkat eksplanasinya. Pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang datanya dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian korelasi, penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat suatu variabel dengan variabel-variabel lain. Teknik pengumpulan data dalam tesis ini menggunakan penyebaran kuesioner tertutup, disediakan jawabannya untuk dipilih menurut apa yang dianggap cocok dengan pendapat dan keyakinan responden.

Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa: (1) Hasil uji deskriptif dari 76 item pernyataan dengan jumlah 311 responden sebagai berikut: kompetensi kepribadian kepala madrasah (X_1) memperoleh rata-rata 73,77, nilai tengah 74,63 dan standar deviasi 6,260. Kompetensi kewirausahaan kepala madrasah (X_2) memperoleh rata-rata 63,86 nilai tengah 63,98 dan standar deviasi 5,92. Kompetensi sosial kepala madrasah (X_3) memperoleh rata-rata 77,80 nilai tengah 78,05 dan standar deviasi 5,66. Kepuasan pelanggan pendidikan (Y) memperoleh

rata-rata 112,72 nilai tengah 112,87 dan standar deviasi 9,05; (2) Terdapat pengaruh yang signifikan antara X_1 terhadap X_2 dibuktikan dengan nilai *Sig.* $0,000 < 0,05$, nilai *t* penelitian sebesar $28,908 > t$ tabel (1,967) sehingga diputuskan bahwa H_a diterima dan nilai Beta sebesar 0,854; (3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara X_1 terhadap X_3 dibuktikan dengan nilai *Sig.* $0,000 < 0,05$, nilai *t* penelitian sebesar $24,448 > t$ tabel (1,967) sehingga diputuskan bahwa H_a diterima dan nilai Beta sebesar 0,812; (4) Terdapat pengaruh yang signifikan antara X_1 terhadap Y dibuktikan dengan nilai *Sig.* $0,000 < 0,05$, nilai *t* penelitian sebesar $15,974 > t$ tabel (1,967) sehingga diputuskan bahwa H_a diterima dan nilai Beta sebesar 0,673; (5) Terdapat pengaruh yang signifikan antara X_2 terhadap X_3 dibuktikan dengan nilai *Sig.* $0,000 < 0,05$, nilai *t* penelitian sebesar $35,313 > t$ tabel (1,967) sehingga diputuskan bahwa H_a diterima dan nilai Beta sebesar 0,895; (6) Terdapat pengaruh yang signifikan antara X_2 terhadap Y dibuktikan dengan nilai *Sig.* $0,000 < 0,05$, nilai *t* penelitian sebesar $18,999 > t$ tabel (1,967) sehingga diputuskan bahwa H_a diterima dan nilai Beta sebesar 0,734; (7) Terdapat pengaruh yang signifikan antara X_3 terhadap Y dibuktikan dengan nilai *Sig.* $0,000 < 0,05$, nilai *t* penelitian sebesar $19,470 > t$ tabel (1,967) sehingga diputuskan bahwa H_a diterima dan nilai Beta sebesar 0,742; (8) Terdapat pengaruh tidak langsung antara X_1 terhadap Y melalui X_2 dibuktikan dengan nilai pengaruh langsung 0,673 dan pengaruh tidak langsung sebesar 1,299 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X_1 melalui X_2 mempunyai pengaruh signifikan terhadap Y ; (9) Terdapat pengaruh tidak langsung antara X_1 terhadap Y melalui X_3 dibuktikan dengan nilai pengaruh langsung sebesar 0,673 dan pengaruh tidak langsung sebesar 1,275 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X_1 melalui X_3 mempunyai pengaruh signifikan terhadap Y ; (10) Terdapat pengaruh tidak langsung antara X_2 terhadap Y melalui X_3 dibuktikan dengan nilai pengaruh langsung sebesar 0,734 dan pengaruh tidak langsung sebesar 1,398 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung X_2 melalui X_3 mempunyai pengaruh signifikan terhadap Y .

ABSTRACT

The thesis entitled "The Influence of Personality Competence, Entrepreneurship Competence and Social Competence of Headmaster on Educational Customer Satisfaction in Islamic Junior High School in Trenggalek Regency" was written by Tio Ari Laksono with advisor Prof. Dr. Ahmad Tanzeh, M.Pd.I., and Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag.

Keywords: Personality Competence of Headmaster, Entrepreneurship Competence of Headmaster, Social Competence of Headmaster, Educational Customer Satisfaction.

This research is motivated by the emergence of responses given by education customers to the non-fulfillment of needs, thus causing a sense of disappointment with the results obtained. Leadership is a complex and difficult problem, the headmaster has not been able to make himself a figure or model that can be imitated. The headmaster only refers to the work routine so he lacks creative and innovative ideas to create things that have not been achieved by the Islamic school before. The headmaster has not been able to collaborate with various parties to improve the quality of the Islamic school.

The formulation of the problem in this thesis are: (1) What is the description of the personality competence of the headmaster (X1), the entrepreneurial competence of the headmaster (X2), the social competence of the headmaster (X3), and education customer satisfaction (Y) in Islamic Junior High School in Trenggalek Regency?; (2) Is there any effect of X1 on X2 ?; (3) Is there any effect of X1 on X3 ?; (4) Is there any effect of X1 on Y?; (5) Is there any effect of X2 on X3 ?; (6) Is there any effect of X2 on Y ?; (7) Is there any effect of X3 on Y?; (8) Is there an indirect effect between X1 on Y through X2 ?; (9) Is there an indirect effect between X1 on Y through X3 ?; (10) Is there an indirect effect between X2 on Y through X3?.

This study uses a quantitative approach in terms of the level of explanation. The quantitative approach is research in which the data is expressed in numbers and analyzed by statistical techniques. The type of research used is correlation research, research that aims to determine the causal relationship of a variable with other variables. The data collection technique in this thesis uses a closed questionnaire, where the answers are provided to be chosen according to what is considered suitable to the opinions and beliefs of the respondents.

The results of this study indicate that: (1) The results of the descriptive test of 76 statement items with a total of 311 respondents are as follows: personality competence of the headmaster (X1) obtained a mean of 73.77, the middle value of 74.63 and a standard deviation of 6.260. The entrepreneurial competence of the headmaster (X2) gets a mean of 63.86, the middle value of 63.98, and a standard deviation of 5.92. Headmaster's social competence (X3) gets a mean of 77.80, a median of 78.05, and a standard deviation of 5.66. Education customer satisfaction (Y) obtained a mean of 112.72, a median of 112.87, and a standard deviation of

9.05 ; (2) There is a significant effect between X1 and X2 proved by the value of Sig. 0.000 <0.05, the research t value is 28.908 > t table (1.967) so it is decided that Ha is accepted and the Beta value is 0.854; (3) There is a significant effect between X1 on X3 proved by the value of Sig. 0.000 <0.05, the research t value is 24,448 > t table (1,967) so it is decided that Ha is accepted and the Beta value is 0.812; (4) There is a significant effect between X1 on Y proved by the value of Sig. 0.000 <0.05, the research t value is 15.974 > t table (1.967) so it is decided that Ha is accepted and the Beta value is 0.673; (5) There is a significant effect between X2 on X3 proved by the value of Sig. 0.000 <0.05, the research t value is 35.313 > t table (1.967) so it is decided that Ha is accepted and the Beta value is 0.895; (6) There is a significant effect between X2 on Y proved by the value of Sig. 0.000 <0.05, the research t value is 18.999 > t table (1.967) so it is decided that Ha is accepted and the Beta value is 0.734; (7) There is a significant effect between X3 on Y proved by the value of Sig. 0.000 <0.05, the research t value is 19.470 > t table (1.967) so it is decided that Ha is accepted and the Beta value is 0.742; (8) There is an indirect effect between X1 on Y through X2 as evidenced by the direct influence value of 0.673 and the indirect effect of 1.299 which means that the indirect effect value is greater than the direct effect value. These results indicate that X1 through X2 indirectly has a significant effect on Y; (9) There is an indirect effect between X1 on Y through X3 as evidenced by the direct influence value of 0.673 and the indirect effect of 1.275 which means that the indirect effect value is greater than the direct influence value. These results indicate that indirectly X1 through X3 has a significant effect on Y; (10) There is an indirect effect between X2 on Y through X3 as evidenced by the direct influence value of 0.734 and the indirect effect of 1.398 which means that the indirect effect value is greater than the direct influence value. These results indicate that indirectly X2 through X3 have a significant effect on Y.

ملخص

رسالة ماجستير تحت العنوان "تأثير الكفاءة الشخصية وكفاءة قيادة الأعمال والكفاءة الاجتماعية لرؤساء المدارس على رضا العملاء التربوي في المدرسة المتوسطة الحكومية في جميع أنحاء منطقة ترنجاليك" كتبها تيو آري لاكسونو، المشرفان الأستاذ الدكتور أحمد نزيه، الماجستير والدكتور حسن الخاتمة، الماجستير.

الكلمات الرئيسية: الكفاءة الشخصية لرؤساء المدارس، وكفاءة قيادة الأعمال لرؤساء المدارس، والكفاءة الاجتماعية لرؤساء المدارس، ورضا العملاء التربوي.

خلفية هذا البحث هي ظهور الاستجابات التي قدمها العملاء التربوي لعدم تلبية الاحتياجات، حتى تسبب في شعور بخيبة الأمل من النتائج التي تم الحصول عليها. القيادة مشكلة معقدة وصعبة، لم يتمكن رئيس المدرسة من جعل نفسه شخصية أو نموذجًا يمكن تقليده. يشير رئيس المدرسة فقط إلى روتين العمل حتى يفتقر إلى الأفكار الإبداعية والمبتكرة في محاولة لخلق أشياء لم تحققها المدرسة من قبل. لم يتمكن رئيس المدرسة من التعاون مع مختلف الأطراف لتحسين جودة المدرسة.

مسائل البحث في هذا البحث هي: (1) كيف وصف الكفاءة الشخصية لرئيس المدرسة (1X)، وكفاءة قيادة الأعمال لرئيس المدرسة (2X)، والكفاءة الاجتماعية لرئيس المدرسة (3X) ورضا العملاء التربوي (Y) في المدرسة المتوسطة الحكومية في جميع أنحاء منطقة ترنجاليك؟ (2) هل هناك تأثير ل 1X على 2X؟ (3) هل هناك تأثير ل 1X على 3 X؟ (4) هل هناك تأثير ل 1X على Y؟ (5) هل هناك تأثير ل 2X على 3 X؟ (6) هل هناك تأثير ل 2X على Y؟ (7) هل هناك تأثير ل 3X على Y؟ (8) هل هناك تأثير غير مباشر بين 1X على Y إلى 2X؟ (9) هل هناك تأثير غير مباشر بين 1X على Y إلى 3X؟ (10) هل هناك تأثير غير مباشر بين 2X على Y إلى 3X؟

يستخدم هذا البحث المدخل الكمي من حيث مستوى التفسير. المدخل الكمي هو البحث الذي يتم فيه التعبير عن البيانات بالأرقام وتحليلها بواسطة التقنيات الإحصائية. نوع البحث المستخدم هو بحث الارتباط، وهو البحث الذي يهدف إلى تحديد العلاقة السببية لمتغير مع المتغيرات الأخرى. تستخدم طريقة جمع البيانات هذا البحث استبانة مغلقة، حيث يتم تقديم الإجابات لاختيارها بما يتناسب مع آراء ومعتقدات الباحثين.

تشير نتائج هذا البحث إلى ما يلي: (1) نتائج الاختبار الوصفي لـ 76 فقرة بيان إجمالي 311 مستجيباً هي كالتالي: الكفاءة الشخصية لرئيس المدرسة (1X) حصلت على متوسط 73.77 ، متوسط 74.63 وانحراف معياري 6.260. حصلت كفاءة ريادة الأعمال لرئيس المدرسة الإسلامية (2X) على متوسط 63.86 ، بمتوسط 63.98 وانحراف معياري 5.92. حصلت الكفاءة الاجتماعية لرئيس المدرسة (3X) على متوسط 77.80 ، بمتوسط 78.05 وانحراف معياري 5.66. حصل رضا العملاء التربوي (Y) على متوسط 112.72 ، بمتوسط 112.87 وانحراف معياري 9.05؛ (2) هناك تأثير معنوي بين 1X و 2X كما يتضح من قيمة سيغ $0.000 > 0.05$ ، قيمة ت للبحث $28.908 <$ جدول ت (1,967) لذلك تقرر قبول فرضية البديل وقيمة بيتا 0.854 ؛ (3) هناك تأثير معنوي بين 1X و 3X كما يتضح من قيمة سيغ $0.000 > 0.05$ ، قيمة ت للبحث هي 24,448 < جدول ت (1,967) لذلك تقرر قبول فرضية البديل وقيمة بيتا هي 0.812 ؛ (4) هناك تأثير معنوي بين 1X على Y كما يتضح من قيمة سيغ $0.000 > 0.05$ ، قيمة ت للبحث هي 15.974 < جدول ت (1,967) لذلك تقرر قبول فرضية البديل وقيمة بيتا 0.673 ؛ (5) هناك تأثير معنوي بين 2X و 3X كما يتضح من قيمة سيغ $0.000 > 0.05$ ، قيمة ت للبحث $35.313 <$ جدول ت (1,967) لذلك تقرر قبول فرضية البديل وقيمة بيتا 0.895 ؛ (6) هناك تأثير معنوي بين 2X على Y كما يتضح من قيمة سيغ $0.000 > 0.05$ ، قيمة ت للبحث هي 18.999 < جدول ت (1,967) لذلك تقرر قبول فرضية البديل وقيمة بيتا 0.734 ؛ (7) هناك تأثير معنوي بين 3X على Y كما يتضح من قيمة سيغ $0.000 > 0.05$ ، قيمة ت للبحث هي 19.470 < جدول ت (1,967) لذلك تقرر قبول فرضية البديل وقيمة بيتا هي 0.742 ؛ (8) يوجد تأثير غير مباشر بين 1X على Y إلى 2X كما يتضح من قيمة التأثير المباشر 0.673 والتأثير غير المباشر 1.299 مما يعني أن قيمة التأثير غير المباشر أكبر من قيمة التأثير المباشر. تشير هذه النتائج إلى أن بشكل غير مباشر من 1X إلى 2X له تأثير كبير على Y ؛ (9) هناك تأثير غير مباشر بين 1X على Y حتى 3X كما يتضح من قيمة التأثير المباشر 0.673 والتأثير غير المباشر 1.275 مما يعني أن قيمة التأثير غير المباشر أكثر كبير مقارنة بقيمة التأثير المباشر. تشير هذه النتائج إلى أن 1X إلى 3X لها تأثير كبير على Y بشكل غير مباشر؛ (10) هناك تأثير غير مباشر بين 2X على Y إلى 3X كما يتضح من قيمة التأثير المباشر 0.734 والتأثير غير المباشر 1.398 ، مما يعني أن قيمة التأثير غير المباشر أكبر من قيمة التأثير المباشر. تشير هذه النتائج إلى أن 2X بشكل غير مباشر إلى 3X لها تأثير كبير على Y.