

ABSTRAK

Disertasi dengan judul “Pengaruh Sistem Penjaminan Mutu Internal, Perilaku Organisasi, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo” ini ditulis oleh Ahmad Nur Ismail, 2023 dengan Promotor Prof. Dr. H. Mujamil Qomar, M.Ag. dan Prof. Dr. Prim Masrokan Mutohar, M.Pd.

Kata Kunci: Sistem Penjaminan Mutu Internal; Perilaku Organisasi; Budaya Organisasi; Kepuasan Pelanggan; Sekolah Menengah Pertama.

Penerapan sistem penjaminan mutu pendidikan bagian dari upaya untuk mempersempit jurang kesenjangan mutu antar berbagai daerah, karena lembaga pendidikan dituntut untuk memberikan jaminan mutu kepada pelanggan internal dan eksternalnya, yaitu masyarakat, dunia usia, dan dunia industri. Tujuan penelitian ini untuk menguji adakah pengaruh sistem penjaminan mutu, perilaku organisasi, dan budaya organisasi terhadap kepuasan pelanggan di SMP Bilingual Terpadu Junwangi Krian Sidoarjo. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Jumlah sampel 283 responden dari total populasi 1076. Teknik penggalan data menggunakan angket, observasi, dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif statistik, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan *table coefficient* tersebut diketahui nilai Sig untuk variabel SPMI sebesar 0,008 ($<0,05$) berarti hipotesis H_1 yang menyatakan *SPMI* berpengaruh signifikan terhadap *Kepuasan Pelanggan* diterima (H_a). Nilai Sig untuk variabel Perilaku Organisasi sebesar 0,005 ($<0,05$) berarti hipotesis H_2 yang menyatakan *Perilaku Organisasi* berpengaruh signifikan terhadap *Kepuasan Pelanggan* diterima (H_a). Nilai Sig untuk variabel Budaya Organisasi sebesar 0,006 ($<0,05$) berarti hipotesis H_3 yang menyatakan *Budaya Organisasi* berpengaruh signifikan terhadap *Kepuasan Pelanggan* diterima (H_a), sehingga disimpulkan terdapat pengaruh secara parsial antara variabel bebas dan variabel terikat. Besarnya pengaruh setiap variabel (koefisien regresi) ditentukan berdasarkan nilai B yang diperoleh dalam *table Coefficient*. Berdasarkan *table* tersebut, diketahui nilai B untuk variabel SPMI sebesar 0,763; variabel Perilaku Organisasi sebesar 0,866; dan variabel Budaya Organisasi sebesar 0,835

Berdasarkan *table Anova* nilai F hitung sebesar 23,828, diketahui bahwa nilai signifikansi (*Sig*) dalam uji F adalah $0,003 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa variabel SPMI, Perilaku Organisasi, dan Budaya Organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Hipotesis H_4 yang menyatakan *SPMI, Perilaku organisasi, dan Budaya Organisasi* berpengaruh signifikan terhadap *Kepuasan Pelanggan* diterima (H_a). Hasil Koefisien determinasi diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,915 berarti Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Sistem Penjaminan Mutu Internal, Perilaku Organisasi dan Budaya Organisasi yang memiliki pengaruh seluruh variabel independent terhadap variabel dependen secara simultan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pelanggan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Sistem Penjaminan Mutu Internal, Perilaku Organisasi, dan Budaya Organisasi (X) hanya sebesar 91,5%. Adapun sisanya sebesar 8,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.