

**TINGKAT KEPUASAN ORANGTUA SANTRI TERHADAP
PELAYANAN RUMAH AL-QUR'AN ALWI AL BAHRI**

SKRIPSI

**Oleh:
FAJRIA HUSNA
NIM. 190104030033**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

**TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA SANTRI TERHADAP
PELAYANAN RUMAH AL-QUR'AN ALWI AL BAHRI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Menyelesaikan Program Strata Satu Sarjana Sosial
Manajemen Dakwah

Oleh

FAJRIA HUSNA

NIM. 190104030033



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
BANJARMASIN
2023/2024 M**

PERNYATAAN KEASLIAAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Fajria Husna

NIM : 190104030033

Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 13 April 2001

Jurusan/Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas/Program : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/Strata I

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, **“Tingkat Kepuasan Orang Tua Santri Terhadap Pelayanan Rumah Al Qur’an Alwi Al Bahri”** adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Banjarmasin, 7 Desember 2023

Yang membuat pernyataan



Fajria Husna

PERSETUJUAN SKRIPSI

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Tingkat Kepuasan Orang Tua Santri Terhadap Pelayanan Rumah Al Qur'an Alwi Al Bahri

Ditulis oleh : Fajria Husna

NIM : 190104030033

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

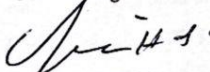
Tahun Akademik : 2023/2024

Alamat : Jl Sepakat Teluk Tiram, RT 03 No 02, Kota Banjarmasin


Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin 7 Desember 2023

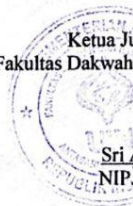
Pembimbing I

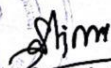

Syaipul Hadi, S.IP., MA
NIP. 196912051999031001

Pembimbing II


Rahmi Yuningsih Putri, MM.
NIP. 198604082020122010

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari




Sri Anwarhanah, SEI, MSI
NIP. 198909112015032005

KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jalan A. Yani KM. 4,5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3253939
website: www.fdik.uin-antasari.ac.id, email: fdik@uin-antasari.ac.id instagram: [fdikuinantasari](https://www.instagram.com/fdikuinantasari)

SURAT KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI Nomor : B-943/Un.14/III.4/PP.00.9/12/2023

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi menerangkan bahwa skripsi mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : Fajria Husna
NIM : 190104030033
Program : S-1
Program Studi : Manajemen Dakwah (MD)

Judul Skripsi:

Tingkat Kepuasan Orang Tua Santri Terhadap Pelayanan Rumah Al Qur'an Alwi Al Bahri

Hasil Uji Plagiasi : 25%

Berdasarkan hasil hasil cek plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan lulus dan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 12 Desember 2023
A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan



Hasil Cek Plagiasi

ORIGINALITY REPORT

25% SIMILARITY INDEX
 24% INTERNET SOURCES
 8% PUBLICATIONS
 16% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	idr.uin-antasari.ac.id	Internet Source	2%
2	docplayer.info	Internet Source	2%
3	repository.ump.ac.id	Internet Source	1%
4	repository.bsi.ac.id	Internet Source	1%
5	www.scribd.com	Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Pelita Harapan	Student Paper	1%
7	repositori.uin-alauddin.ac.id	Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Sanata Dharma	Student Paper	1%
9	konsultasiskripsi.com	Internet Source	1%

10	Submitted to Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan	Student Paper	1%
11	Submitted to Yonkers High School	Student Paper	1%
12	Submitted to Universitas Wiraraja	Student Paper	1%
13	repository.upi.edu	Internet Source	1%
14	repository.uinjkt.ac.id	Internet Source	<1%
15	eprints.uny.ac.id	Internet Source	<1%
16	repository.uma.ac.id	Internet Source	<1%
17	text-id.123dok.com	Internet Source	<1%
18	Submitted to Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta	Student Paper	<1%
19	johannessimatupang.wordpress.com	Internet Source	<1%
20	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur	Student Paper	<1%

21	repository.unbari.ac.id	Internet Source	<1%
22	repository.stienobel-indonesia.ac.id	Internet Source	<1%
23	repository.iainpalopo.ac.id	Internet Source	<1%
24	Submitted to Konsorsium Turnitin Relawan Jurnal Indonesia	Student Paper	<1%
25	repository.uin-suska.ac.id	Internet Source	<1%
26	Submitted to Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai	Student Paper	<1%
27	Submitted to Universitas Pamulang	Student Paper	<1%
28	e-journal.uajy.ac.id	Internet Source	<1%
29	repository.iainpurwokerto.ac.id	Internet Source	<1%
30	Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung	Student Paper	<1%
31	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia	Student Paper	<1%

32	repositori.usu.ac.id	Internet Source	<1%
33	digilib.uin-suka.ac.id	Internet Source	<1%
34	repo-dosen.ulm.ac.id	Internet Source	<1%
35	www.gssrr.org	Internet Source	<1%
36	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia	Student Paper	<1%
37	eprints.ums.ac.id	Internet Source	<1%
38	lilycakeshopbanjarmasin.blogspot.com	Internet Source	<1%
39	Irpan Saepuloh, Widiana Indah Permata. "Peranan Kualitas Layanan dan Harga Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT. Balina Agung Perkasa", Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal, 2023	Publication	<1%
40	Submitted to Universitas PGRI Palembang	Student Paper	<1%
41	eprints.walisongo.ac.id	Internet Source	<1%

87 dari 91

		<1 %
42	id.scribd.com Internet Source	<1 %
43	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
44	Ahmad Faiz Khudlari Thoha, Epik Teyebu, Ahmad Khoiril Hakim. "Strategi Pelayanan Pada Penyelenggaraan Sholat Jum'at", Masjiduna : Jurnal Ilmiah Stidki Ar-Rahmah, 2020 Publication	<1 %
45	Bici Jesni Ezani, Ruffran Zulkarnain. "MANAJEMEN WAKTU LANSIA PEMBELAJARAN MENGHAFAL AL-QUR'AN DI RUMAH QOURAN AT-TARTIL", Journal Of Lifelong Learning, 2021 Publication	<1 %
46	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1 %
47	eprints.umg.ac.id Internet Source	<1 %
48	mountcalvarycatholicsschool.org Internet Source	<1 %
49	Submitted to Iain Palopo Student Paper	<1 %

50	Muhammad Arobi. "Rumah-Rumah Tahfiz di Kota Banjarmasin: Profil, Program, dan Metode Pengajaran Al-Qur'an", Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan, 2019 Publication	<1 %
51	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
52	Suryani Suryani. "ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP PRODUK TABUNGAN MUAMALAT DAN SERVICE QUALITY BANK SYARIAH (Survey pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan)", INFERENSI, 2016 Publication	<1 %
53	andhinalrs.blogspot.com Internet Source	<1 %
54	docobook.com Internet Source	<1 %
55	etd.iain-padangsidempuan.ac.id Internet Source	<1 %
56	journal.formosapublisher.org Internet Source	<1 %
57	lppm.uniska-kediri.ac.id Internet Source	<1 %
58	www.pekerjadata.com Internet Source	<1 %

59	Siti Khotijah, Kurdi Fadal. "MAQASHID AL-QUR'AN DAN INTERPRETASI WASFI ASYUR ABU ZAYD", QIST: Journal of Quran and Tafseer Studies, 2022 Publication	<1 %
60	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
61	icm.or.id Internet Source	<1 %
62	repository.uhamka.ac.id Internet Source	<1 %
63	repository.ummat.ac.id Internet Source	<1 %
64	www.neliti.com Internet Source	<1 %
65	Ni Putu Eka Wahyu Utami, I Made Suasti Puja. "Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar", Widya Amrita, 2021 Publication	<1 %
66	Siti nova Meirizha. "Identifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus : PT. Perawang Kencana Motor)", Jurnal Surya Teknika, 2019 Publication	<1 %

67	adoc.pub Internet Source	<1 %
68	id.123dok.com Internet Source	<1 %
69	idoc.tips Internet Source	<1 %
70	kemahasiswaan.ub.ac.id Internet Source	<1 %
71	majalahkutubooku.wordpress.com Internet Source	<1 %
72	sdn002nehasliabing.blogspot.com Internet Source	<1 %
73	tribatanewsngada.com Internet Source	<1 %
74	www.digilib.its.ac.id Internet Source	<1 %
75	www.docstoc.com Internet Source	<1 %
76	www.rukamen.com Internet Source	<1 %
77	Magfira Magfira, Zakiyah Zahara, Ponirin Ponirin. "KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NILAI PELANGGAN DAN KEPUASAN PASIEN PADA RSUD RAJA TOMBOLOTUTU", Jurnal	<1 %

78	jurnal.untag-sby.ac.id Internet Source	<1 %
79	123dok.com Internet Source	<1 %
80	Septyana Tentiasih, Ahmadi Ahmadi. "PEMBELAJARAN MENGHAFAL AL QUR'AN DAN MUFRADAT DASAR PADA ANAK USIA DINI MELALUI METODE TALLAQI", PELANGI: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Islam Anak Usia Dini, 2021 Publication	<1 %
81	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	<1 %
82	pratidinalestiyani.wordpress.com Internet Source	<1 %
83	zombiedoc.com Internet Source	<1 %

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN

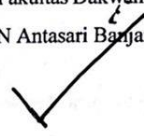
Skripsi yang berjudul: **Tingkat Kepuasan Orang Tua Santri Terhadap Pelayanan Rumah Al Qur'an Alwi Al Bahri** ditulis oleh Fajria Husna, telah diujikan dalam siding Tim Penguji Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunkikasi UIN Antasari Banjarmasin

Hari : Kamis

Tanggal : 4 Januari 2024



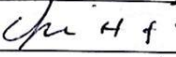

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (87,5)

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN Antasari Banjarmasin


Dr. H. M. Abduh Amrie, MA.

NIP. 196305021992031005

Tim Penguji:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Taufiqurrahman, S. Ag., M.Ed	1. 
2. Sri Anafarhanah, SEI., MSI	2. 
3. Syaipul Hadi, S.IP., MA	3. 
4. Rahmi Yuningsih Puteri, MM	4. 

ABSTRAK

FAJRIA HUSNA, 190104030033. *Tingkat Kepuasan Orang Tua Terhadap Pelayanan Rumah Al-Qur'an Alwi Al-Bahri*. Pembimbing (I) Syaipul Hadi, S.IP.,MSI dan pembimbing (II) Rahmi Yuningsih Puteri, MM. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Kata Kunci: Kepuasan, Orang Tua, Pelayanan.

Orang tua santri merupakan salah satu *stakeholder* penting dalam pendidikan di Rumah Al-Qur'an. Mereka yang bertanggung jawab memilih tempat pendidikan yang terbaik untuk anak-anak mereka. Oleh karena itu, mengetahui kepuasan orang tua santri terhadap pelayanan Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri dapat membantu pengelola Rumah Al-Qur'an dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri adalah salah satu Rumah Al-Qur'an yang cukup terkenal dan memiliki banyak santri

Penelitian ini dapat memberikan gambaran umum tentang tingkat kepuasan orang tua santri di Rumah Al-Qur'an yang serupa dengan Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri. Dengan mengetahui tingkat kepuasan orang tua santri, pengelola Rumah Al-Qur'an Alwi Al Bahri dapat mengetahui sejauh mana mereka telah memenuhi harapan orang tua santri dalam memberikan pelayanan terbaik

Penelitian ini menggunakan Pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan. Data dikumpulkan dengan menggunakan Teknik kuesioner dan dokumentasi serta melibatkan uji validasi dan uji reliabilitas sebagai penentu terhadap instrument yang ingin dipakai. Sementara instrument diujikan dengan cara melewati proses *Editing, Coding, Scoring dan Tabulating*. Dengan proses yang sistematis di atas maka penelitian ini menghasilkan fakta bahwa tingkat kepuasan orang tua santri terhadap pelayanan Rumah Al Qur'an Alwi Al Bahri adalah **sangat puas** karena berada diantara 76-100%.

MOTTO

1. Yakin setiap kesulitan ada kemudahan.
2. Nikmati setiap prosesnya dan selalu syukuri.
3. Selalu libatkan Allah dalam hal apapun dan yakin apa yang terjadi itu adalah yang terbaik, karena Allah lebih tau apa yang terbaik untuk kita.

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1.	ا	:	A	16.	ط	:	Th
2.	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3.	ت	:	T	18.	ع	:	‘
4.	ث	:	Ts	19.	غ	:	Gh
5.	ج	:	J	20.	ف	:	F
6.	ح	:	Ha	21.	ق	:	Q
7.	خ	:	Kh	22.	ك	:	K
8.	د	:	D	23.	ل	:	L
9.	ذ	:	Dz	24.	م	:	M
10.	ر	:	R	25.	ن	:	N
11.	ز	:	Z	26.	و	:	W
12.	س	:	S	27.	ه	:	H
13.	ش	:	Sy	28.	ء	:	‘
14.	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15.	ض	:	Dh				

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َ	A	Fathah
ِ	I	Kasrah
ُ	U	Dhammah

Kata sandang: Contoh: الرَّجَالُ al-rijâl, (الدِّوَانُ) al-dîwân bukan ad-dîwân. Syiddah: Misalnya, kata الضَّرْوَرَةُ (الضَّرْوَرَةُ) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َـِ	Ai	a dan i
َـُ	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	Â	a dengan topi di atas
بِي	î	i dengan topi di atas
بُو	Û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihkan aksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydid*)

Syiddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (-) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضَّرُورَةُ) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan dharûrah, demikian seterusnya.

5. Ta Marbûthah

Berkaitan dengan alih aksara ini jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	طَرِيقَةٌ	Tharîqah
2.	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyah
3.	وَحْدَةُ الْوُجُودِ	Wahdah al-Wujûd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital dikenal dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contohnya: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama toko yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialih aksarakan meskipun akarnya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi’l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
تَبَيَّنَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-harakah al- ‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illah Allâh

مَوْلَانَا مَلِكِ الصَّالِحِ	mawalânâ Malik al-Shâlih
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	yu'tsirukum Allâh
المَظَاهِرِ العَقْلِيَّةِ	al-mazhâhir al- 'aqliyyah
حُبُّ الإِسْتِطْلَاعِ	hub al-istithlâ'
المَادَّةُ المَصْنُوعَةُ مِنَ الحَيَوَانَ	al-mâddah al-mashnû'ah min al-hayawân
طَرْفُ العَيْنِ	tharf al- 'ayni
المُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa pula tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Peneliti sadar bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan hati yang tulus, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya pada semua pihak yang telah membimbing, mengarahkan, memotivasi, serta membantu selama pengerjaan skripsi ini. Khususnya, penulis ingin berterima kasih kepada:

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin Bapak Prof. DR. H. Mujiburrahman, MA.
2. Bapak Dr. H. M. Abduh, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
3. Ibu Sri Anafarhanah, SEI, MSI, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin.
4. Bapak Syaipul Hadi, S.IP.,MA selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Rahmi Yuningsih Puteri, MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi serta koreksi hingga terselesaikannya penelitian dan penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti berkuliah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
7. Seluruh staf administrasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang juga banyak membantu pelayanan administrasi selama kuliah hingga penyusunan skripsi ini.
8. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin dan seluruh staf yang telah membantu peneliti meminjamkan buku-buku yang digunakan peneliti dalam penulisan skripsi ini.
9. Kepala Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin dan seluruh staf yang telah membantu peneliti meminjamkan buku-buku yang digunakan peneliti dalam penulisan skripsi ini.
10. H. Muhammad Ihsani dan Ibu Hamidah selaku orang tua peneliti yang sudah selalu mendo'akan, mendukung, memotivasi setiap proses peneliti.
11. M. Alfiannor, S.IP selaku paman peneliti yang sudah membantu, membimbing, mengajarkan dalam pengerjaan penyusunan skripsi ini.
12. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Pd selaku Pimpinan Rumah Al Qur'an Alwi Al Bahri yang sudah mengizinkan peneliti untuk meneliti di Rumah Al Qur'an Alwi Al Bahri.

13. Rizqia 'Afiaty, S.Pd, Arini Karima, S.Psi, Rafa Nur Hanifah selaku Ustadzah di Rumah Al Qur'an Alwi Al Bahri yang sudah memberikan informasi mengenai Rumah Al Qur'an Alwi Al Bahri.
14. Muhammad Abrar yang sudah bersedia meminjamkan laptopnya untuk pengerjaan penyusunan skripsi ini.
15. Teman teman peneliti yang sudah mendo'akan, membantu, mensupport peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk kita semua, dan semoga segala bantuan dan bimbingan semua pihak kepada peneliti diberikan Allah SWT balasan pahala yang berlipat ganda, Aamiin Yaa Rabbal 'alamin.

Banjarmasin, 10 Desember 2023

Fajria Husna

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAAN TULISAN	II
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	III
KETERANGAN LULUS CEK PLAGIASI.....	IV
PENGESAHAN SKRIPSI.....	VII
ABSTRAK	VIII
MOTTO	IX
TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	X
KATA PENGANTAR.....	XV
DAFTAR ISI.....	XVIII
DAFTAR GAMBAR.....	XXII
DAFTAR LAMPIRAN	XXIII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian dan Signifikasi Penelitian	7
D. Hipotesis.....	8
E. Definisi Operasional.....	8
F. Penelitian Terdahulu	9
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II	15

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR.....	15
A. Definisi Kepuasan	15
B. Definisi Tingkat Kepuasan.....	17
C. Definisi Pelayanan	20
D. Kualitas Pelayanan	47
E. Rumah Al Qur'an.....	49
F. Pelayanan Rumah Al-Qur'an	51
G. Kerangka Pemikiran.....	52
BAB III.....	54
METODE PENELITIAN.....	54
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	54
B. Fokus Penelitian	54
C. Populasi dan Sampel	55
D. Data dan Sumber Data	56
E. Teknik Pengumpulan Data.....	58
F. Uji Coba Instrumen	60
G. Uji Coba Instrumen	61
H. Pengecekan Keabsahan Data.....	64
BAB IV	66
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
A. Gambaran Singkat Lokasi Penelitian	66
B. Pembahasan.....	68
C. Analisis Data	84

BAB V.....	85
PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	89
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Santri.....	5
Tabel 3. 1 Tabel Populasi.....	55
Tabel 3. 2 Tabel Sampel.....	56
Tabel 3. 3 Tabel Indikator.....	58
Tabel 3. 4 Kategori penilaian	63
Tabel 3. 5 Kategori Penilaian.....	64
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia Santri	69
Tabel 4. 3 Uji Validitas	69
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas	71
Tabel 4. 5 Hasil Kuesioner Berdasarkan Tangibles	71
Tabel 4. 6 Hasil Kuesioner Berdasarkan Reliability	74
Tabel 4. 7 Hasil Kuesioner Berdasarkan Responsiveness	76
Tabel 4. 8 Hasil Kuesioner Berdasarkan Assurance	79
Tabel 4. 9 Hasil Kuesioner Berdasarkan Empaty	81
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Keseluruhan	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	53
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kegiatan Proram Rumah Al Qur'an Alwi Al Bahri	89
Lampiran 2 Bukti Membagikan Kuesioner	92
Lampiran 3 Angket Kuesioner Penelitian	93
Lampiran 4 Uji Validitas & Realibility.....	96