

**KUALITAS LAYANAN SEKOLAH DENGAN METODE *SERVQUAL*
DI SMA NEGERI 1 GAMBUT KABUPATEN BANJAR**

SKRIPSI

**OLEH:
MUTHIA ADLINA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025 M/1446 H**

**KUALITAS LAYANAN SEKOLAH DENGAN METODE *SERVQUAL*
DI SMA NEGERI 1 GAMBUT KABUPATEN BANJAR**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan

Oleh:

**Muthia Adlina
210101050644**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
BANJARMASIN
2025 M/ 1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muthia Adlina

NIM : 210101050644

Tempat/Tanggal Lahir : Pematang Panjang, 12 Januari 2003

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan ini sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "Kualitas Layanan Sekolah dengan Metode *Servqual* di SMA Negeri 1 Gambut Kabupaten Banjar" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila 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, 05 April 2025

Yang membuat pernyataan,


Muthia Adlina



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3258137
E-mail: mpi@uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor: B-203/Un.14/III.1.h/PP.00.9/05/2025

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : Muthia Adlina
NIM : 210101050644
Program : S-1
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi:

Kualitas Layanan Sekolah dengan Metode Servqual di SMA Negeri 1 Gambut Kabupaten Banjar

Hasil Uji Plagiasi : 19%

Berdasarkan hasil uji plagiasi dengan menggunakan <https://www.drillbitplagiarismcheck.com> bahwa naskah skripsi ini dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 14 Mei 2025

Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam,



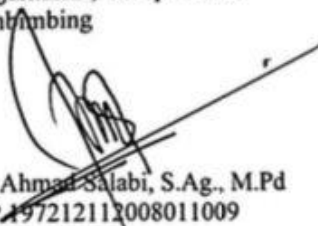
Drs. H. Muhammad Yuseran, M.Pd.
NIP 196902211994031001

PERSETUJUAN SKRIPSI

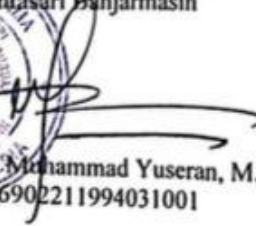
Skripsi yang berjudul	: Kualitas Layanan Sekolah dengan Metode Servqual di SMA Negeri 1 Gambut Kabupaten Banjar
Ditulis oleh	: Muthia Adlina
NIM	: 210101050644
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan
Program	: Starta Satu (S1)
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Tahun Akademik	: 2025 M/1446 H
Tempat dan Tanggal Lahir	: Pematang Panjang, 12 Januari 2003
Alamat	: Jl. Pematang Panjang Km.04, Gambut

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 15 April 2025
Pembimbing


Dr. Ahmad Salabi, S.Ag., M.Pd
NIP. 197212112008011009

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Muhammad Yuseran, M.Pd
NIP. 196902211994031001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Kualitas Layanan Sekolah dengan Metode *Servqual* di SMA Negeri 1 Gambut Kabupaten Banjar. Nama Muthia Adlina, NIM 210101050644, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin pada:

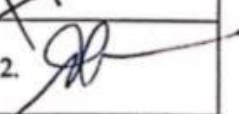
Hari : Senin
Tanggal : 02 Juni 2025
Nilai : 87,1

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Hamdan, M.Pd
NIP. 196604051993031005

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan
1.	Dr. H. Ahmad Salabi, M.Pd (Ketua Penguji)	1. 
2.	Dr. Dina Hermina, M.Pd (Anggota 1)	2. 
3.	Nauriatul Muharramah, S.E.I, M.Pd.I (Anggota 2)	3. 

ABSTRAK

Muthia Adlina. NIM. 210101050644. *Kualitas Layanan Sekolah dengan Metode Servqual di SMA Negeri 1 Gambut Kabupaten Banjar.* Pembimbing Skripsi Dr. Ahmad Salabi, S.Ag., M.Pd, pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin. 2025.

Kata Kunci: Kualitas, Layanan Sekolah, *Servqual*

Kualitas layanan sekolah menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan siswa serta mendukung reputasi dan keberlanjutan institusi pendidikan. Namun, pada kenyataannya masih ditemukan kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh siswa di sekolah, termasuk di SMA Negeri 1 Gambut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan sekolah berdasarkan lima dimensi *Servqual*, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan angket. Subjek penelitian meliputi kepala sekolah, guru, siswa, dan orang tua siswa yang dipilih menggunakan teknik *convenience sampling*. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan sekolah di SMA Negeri 1 Gambut berada dalam kategori baik. Dimensi keandalan dan daya tanggap menunjukkan kinerja yang cukup memuaskan, terutama dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar. Dimensi jaminan dan empati mencerminkan interaksi positif antara guru dan siswa. Sementara itu, pada dimensi bukti fisik ditemukan bahwa fasilitas sekolah cukup memadai, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti sarana pembelajaran dan area parkir. Melalui evaluasi dengan metode *Servqual* ini, sekolah dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

ABSTRACT

Muthia Adlina. NIM. 210101050644. *School Service Quality with Servqual Method at SMA Negeri 1 Gambut Kabupaten Banjar. Thesis, Supervisor Dr. Ahmad Salabi, S.Ag., M.Pd. at the Islamic Education and Keguruan, UIN ANtasari Banjarmasin, 2025.*

Keywords: Quality, School Services, Servqual

The quality of school services is an important factor in creating student satisfaction and supporting the reputation and sustainability of educational institutions. However, in reality there is still a gap between expectations and the reality felt by students in schools, including at SMA Negeri 1 Gambut. This study aims to determine the quality of school services based on five dimensions of Servqual, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible.

This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, documentation, and questionnaires. The subjects of the study included principals, teachers, students, and parents of students selected using convenience sampling techniques. Data were analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions, and their validity was tested through source triangulation.

The results of the study indicate that in general the quality of school services at SMA Negeri 1 Gambut is in the good category. The dimensions of reliability and responsiveness show quite satisfactory performance, especially in the implementation of teaching and learning activities. The dimensions of assurance and empathy reflect positive interactions between teachers and students, although improvements are still needed in the non-academic service aspect. Meanwhile, in the physical evidence dimension, it was found that school facilities were quite adequate, but there were still several aspects that needed to be improved, such as learning facilities and parking areas. Through evaluation using the Servqual method, schools can identify areas that need to be improved in order to improve service quality sustainably.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan pertolongan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Kualitas Layanan Sekolah dengan Metode *Servqual* di SMA Negeri 1 Gambut Kabupaten Banjar”. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta para pengikutnya hingga akhir zaman.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh ketulusan dan rasa hormat, peneliti ingin menyampaikan penghargaan serta ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Hamdan, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, yang senantiasa memberikan dukungan akademik dan administrasi selama masa studi.
2. Bapak Drs. H. Muhammad Yuseran, M.Pd dan Ibu Nauriatul Muharramah, S.E.I, M.Pd.I, selaku ketua dan sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin, yang memberikan arahan penulisan skripsi yang sesuai dengan pengembangan pada program studi.
3. Bapak Dr. Ahmad Salabi, S.Ag., M.Pd. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan, masukan, serta dorongan dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Segenap dosen, karyawan dan karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama penulis menempuh pendidikan.
5. Bapak Dr. Saifuddin, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan UIN Antasari, dan para staf yang telah memberikan layanan yang baik kepada penulis dalam memperoleh referensi yang diperlukan.
6. Kepala Sekolah SMA Negeri 1 Gambut Bapak Drs. H. Indriyono, M.Pd, yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di sekolah ini. Beserta Ibu Halisah Indriani, S.Pd selaku Wakil Kepala Sekolah Bidang Hubungan dan Masyarakat yang telah banyak membantu penulis dalam penelitian skripsi ini.
7. Bapak Isa Anshari, S.Pd., MM, Ibu Nurul Ainun S.Pd, Ibu Norol Hikmah S.Pd, dan Ibu Rini Liyani Nafarin S.Pd SMA Negeri 1 Gambut yang telah bersedia memberikan informasi, membantu dan meluangkan waktu untuk penulis.
8. Guru dan Siswa SMA Negeri 1 Gambut yang telah banyak ikut serta dalam membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Banjarmasin, 06 Syawal 1446 H
05 April 2025

Muthia Adlina

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala perjuangan yang telah saya lalui hingga di titik ini. Saya persembahkan teruntuk orang-orang yang selalu menjadi penyemangat dan menjadi alasan saya kuat sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Teristimewa untuk kedua orang tua saya yang menjadi sebuah alasan utama penulis untuk dapat bertahan dalam setiap proses yang dijalani selama perkuliahan yakni, cinta pertama serta panutanku Ayahanda Rahman dan pintu Surgaku Ibunda Maimunah, sebagai wujud jawaban dan tanggung jawab atas kepercayaan yang telah diamanatkan kepada penulis serta atas cinta dan kasih sayang, kesabaran yang tulus ikhlas membesarkan, merawat dan memberikan dukungan moral dan material. Terimakasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada beliau atas segala bantuan, semangat, dan do'a yang diberikan selama ini.
2. Teruntuk Kakak ku, Muhammad Rifan Maulana. Laki-laki yang sangat berjasa dalam hidup penulis setelah ayahku. Terimakasih atas segala pengorbanan yang diberikan kepada penulis, dirimu adalah sebagai panutan dalam menempuh pendidikan yang senantiasa kebersamai dan berkontribusi banyak hal baik materi maupun semangat untuk penulis menggapai impian. Adikku, Dessy Alpina. Adikku juga sebagai tujuan utamaku untuk menyelesaikan pendidikan ini. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis tempuh selama pendidikan ini, terimakasih atas do'a, support, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis.
3. Teruntuk sahabat sejati seperjuangan saya Naj'wa dan Hamidah. Terima kasih telah kebersamai penulis dari seorang mahasiswa baru hingga saat ini. Terima kasih penulis ucapkan atas segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu, tenaga dan ilmu yang dijalani bersama selama perkuliahan. Dan terimakasih karena selalu berada disamping penulis menjadi garda terdepan jika penulis sedang mengalami masalah. Ucapan syukur tiada henti kepada

Allah swt karena telah memberikan sahabat terbaik seperti mereka. *See you on top, guys!*

4. Teruntuk sahabat sepanjang masa saya Fidia Fila Sufa, Norhasanah, Rizkia Amelia, Jamilah dan Septiani, yang selalu menemani proses penulis, memberikan dukungan, motivasi dan menjadi tempat keluh kesah serta memberikan semangat yang luar biasa.
5. Teman-teman Rahasia Besar dan GGS. Yang namanya tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terimakasih telah hadir sebagai teman terbaik dalam hidup penulis. Terimakasih atas kebersamaan, kehangatan dan kegokillan yang selalu bersama hingga saat ini. Kenangan ini tidak akan pernah hilang. Ditunggu liburan nya!
6. Teman-teman MPI 21 Lokal B. Yang namanya tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terimakasih selalu memberikan kehangatan dalam lingkup keluarga dan terimakasih atas kebersamaan yang telah menjadi saksi betapa solid nya lokal ini, sukses selalu!
7. Kepada diri saya sendiri, Muthia Adlina. Terimakasih telah bekerja keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses perkuliahan dan menyusun skripsi ini, dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini pencapaian yang patut diapresiasi untuk diri sendiri.

MOTTO

“Sesungguhnya bersama Kesulitan ada Kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah:5)

“Perubahan tidak selalu mudah dan tidak selalu sederhana,
tetapi dengan dedikasi yang cukup, kebiasaan apapun dapat dibentuk kembali.
Jadi, jika kita benar-benar menginginkannya, jadilah versi terbaik dari dirimu.

Get up today and start working on it. Karena tidak ada kata terlambat untuk
menjadi lebih baik.”

(Muthia Adlina)

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	:	<u>H</u>	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: (الرَّجَال) al-rijâl, (الدِّيَّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Syiddah: Misalnya, kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
اَ اِ	Ai	a dan i
اَ اِ	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
يَا	Î	i dengan topi di atas
بُو	U	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab di lambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /I/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. 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 (ـَـ) 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 marûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marûthah* 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 tidak 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. Contoh: 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 tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya 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
ثَبَتَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al- <u>h</u> arakah al- ‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illah Allâh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	mawalânâ Malik al-Shâli <u>h</u>
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمَظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	al-mazhâhir al- ‘aqliyyah

حُبُّ الإِسْتِطْلَاحِ	ḥub al-istithlâ'
الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَ	al-mâddah al-mashnû'ah min al-hayawân
طَرْفُ الْعَيْنِ	tharf al- 'ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
MOTTO	xii
TRANSLITERASI	xiii
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Definisi Istilah	6
C. Fokus Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Signifikansi Penelitian.....	9
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	10
G. Sistematika Penelitian	15
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Kajian Teori.....	17
B. Kerangka Pikir.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian	30
C. Subjek dan Objek penelitian	31
D. Data dan Sumber Data.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Instrumen Penelitian.....	37
G. Teknik Analisis Data	37
H. Teknik Keabsahan Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	41
B. Penyajian Data.....	51
C. Hasil Angket/Kuesioner	75
D. Pembahasan	80

BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	104
DAFTAR RIWAYAT PENULIS	171

DAFTAR TABEL

No.	Halaman
2.1 Indikator Kualitas Layanan	27
3.1 Skala Penelitian	36
4.1 Periode Kepemimpinan Kepala Sekolah SMAN 1 Gambut	45
4.2 Struktur Organisasi SMAN 1 Gambut	46
4.3 Struktur Tenaga Kependidikan SMAN 1 Gambut	46
4.4 Tenaga Pendidik SMAN 1 Gambut	47
4.5 Daftar Nama Tim IT SMAN 1 Gambut	49
4.6 Sarana dan Prasarana SMAN 1 Gambut	50
4.7 Persepsi siswa/i terhadap kualitas layanan sekolah	75
4.8 Ekspetasi siswa/i terhadap kualitas layanan sekolah	76

DAFTAR GAMBAR

No.	Halaman
2.1 Kerangka Pikir	28
3.1 Lokasi Penelitian dilihat dari <i>Google Maps</i>	31
4.1 Data Siswa/i SMA Negeri 1 Gambut	49
4.2 Perpustakaan SMA Negeri 1 Gambut	72
4.3 Dinding Sekolah Hasil Lomba Siswa/i SMA Negeri 1 Gambut	74
4.4 Parkiran Siswa/i SMA Negeri 1 Gambut	75

DAFTAR LAMIPARAN

No.	Halaman
Lampiran 1 Daftar Terjemah	104
Lampiran 2 Pedoman Observasi	105
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	106
Lampiran 4 Pedoman Kuesioner	111
Lampiran 5 Pedoman Dokumentasi	113
Lampiran 6 Transkrip Wawancara	114
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian	151
Lampiran 8 Surat Keterangan Penetapan Dosen	160
Lampiran 9 Surat Keterangan Seminar Proposal	161
Lampiran 10 Surat Keterangan Perubahan Judul Skripsi	162
Lampiran 11 Surat Persetujuan Riset Dosen Pembimbing	163
Lampiran 12 Surat Keterangan Izin Riset 1 FTK UIN Antasari	164
Lampiran 13 Surat Keterangan Izin Riset 2 FTK UIN Antasari	165
Lampiran 14 Surat Keterangan Izin Riset 3 FTK UIN Antasari	166
Lampiran 15 Surat Keterangan Izin Riset Kemendikbud	167
Lampiran 16 Surat Keterangan Riset SMA Negeri 1 Gambut	168
Lampiran 17 Surat Keterangan Selesai Riset SMA Negeri 1 Gambut ..	169

Lampiran 18 Buku Konsultasi Bimbingan Skripsi	170
---	-----