

**PENGARUH BIAYA, LOKASI, FASILITAS, LINGKUNGAN DAN
METODE BELAJAR TERHADAP KEPUASAN SANTRI
DI PONDOK PESANTREN SA'ADATUD DAROIEN
PALEMBANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

**VERA OKTAVIANI
NPM. 1511110117**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDIANANTI
PALEMBANG
2020**

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Vera Oktavianti
Nomor Pokok/NIRM : 15.11.11.0117
Jurusan/ Program Studi : Ekonomi/Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : PENGARUH BIAYA, LOKASI, FASILITAS,
LINGKUNGAN DAN METODE BELAJAR
TERHADAP KEPUTUSAN SANTRI DI
PONDOK PESANTREN SA'ADATUD
DAROEN PALEMBANG

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 06/07 2020 Pembimbing I: Prof. Dr. H. Sulbahri Madijir, SE, MM
NIDN : 8016035101

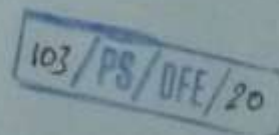
Tanggal 06/07 2020 Pembimbing II: NOVIARNI, SE, M.Si
NIDN : 0221116101

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

Tanggal


Dr. Misy Mikiel, SE, M.Si, Ak.CA, CSRS
NIDN : 0205026401



PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vera Oktavianti
Nomor Pokok : 1511110117
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh – sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.



Palembang,

Maret 2020

Motto :

*“Dalam hidup ini, banyak orang yang seperti emas,
berharga, menyilaukan tetapi tidak bermanfaat bagi
sesama.*

*Makna dari kehidupan bukan terletak pada seberapa
bernilainya diri kita, tetapi seberapa besar
bermanfaatnya kita bagi orang lain.”*

*Dengan cinta dan Do’a
Kupersembahkan Skripsi ini khusus
kepada :*

- ❖ Kedua orangtuaku tercinta*
- ❖ Kakak dan Mbak ku tercinta*
- ❖ Keluarga Besar PPS
Sa’adatud Daroien Palembang*
- ❖ Almamaterku yang
Kubanggakan*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat yang dilimpahkan-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul :

“Pengaruh Biaya, Lokasi, Fasilitas, Lingkungan dan Metode Belajar Terhadap Kepuasan Santri di Pondok Pesantren Sa’adatud Daroien Palembang”

Penulis membuat skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah,MP. Selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial,SE,M.Si,Ak.CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Mariyam Zanariah S.E.,MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.
4. Bapak Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir,SE,MM selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengoreksi, dan memotivasi penulis sehingga skripsi dapat diselesaikan.
5. Ibu Hj.Noviarni,SE,M.Si selaku Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu dan berusaha keras memberi bimbingan serta mengarahkan guna penyelesaian skripsi.
6. Kepada seluruh Dosen-dosen dan Staff tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang yang sudah memberikan bantuan.

7. Kepada seluruh keluarga besar Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien Palembang yang telah memberikan kesempatan penulisan untuk melakukan penelitian.
8. Kepada Orang Tua dan Seluruh Keluarga yang senantiasa memberikan doa dan semangat. .
9. Sahabat-sahabat terdekat dan teman-teman terbaikku pihak yang tidak bisa kami tuliskan satu persatu namun berkontribusi membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulis ini jauh dari sempurna, untuk itu penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan. Penulis sangat berharap semoga tulisan ini bermanfaat bagi perkembangan dan kemajuan pendidikan kita semua.

Palembang, Maret 2020
Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK.....	xii
RIWAYAT HIDUP.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Rumusan Masalah	9
1.3	Tujuan Penelitian	9
1.4	Manfaat Penelitian	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Kajian Teoritis	12
2.1.1	Biaya.....	12
2.1.1.1	Pengertian Biaya Pendidikan.....	12
2.1.1.2	Faktor – Faktor Penentu Biaya Pendidikan.....	13
2.1.1.3	Jenis-Jenis Biaya Pendidikan	14
2.1.1.4	Komponen-Komponen Biaya Pendidikan.....	15
2.1.2	Lokasi.....	16
2.1.2.1	Pengertian Lokasi	16
2.1.2.2	Indikator-Indikator Lokasi	17
2.1.3	Fasilitas	18
2.1.3.1	Pengertian Fasilitas	18
2.1.3.2	Jenis-Jenis Fasilitas Belajar.....	21

2.1.3.3	Pentingnya Fasilitas Belajar	21
2.1.3.4	Indikator-Indikator Fasilitas Belajar	22
2.1.4	Lingkungan Sekolah (Pondok Pesantren).....	24
2.1.4.1	Pengertian Lingkungan Sekolah	24
2.1.4.2	Fungsi Lingkungan Sekolah	26
2.1.4.3	Indikator-Indikator Lingkungan Sekolah	27
2.1.5	Metode Belajar Pondok Pesantren	29
2.1.6	Kepuasan Konsumen (Santri)	18
2.1.6.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	32
2.1.6.2	Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	34
2.2	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	37
2.3	Kerangka Pemikiran	39
2.4	Hipotesis Penelitian	40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
3.1.1	Tempat Penelitian	43
3.1.2	Waktu Penelitian	43
3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	44
3.2.1	Sumber Data	44
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	45
3.3	Populasi dan Sampel	46
3.3.1	Populasi	46
3.3.2	Sampel.....	47
3.4	Rancangan Penelitian	47
3.5	Variabel dan Definisi Operasional	48
3.5.1	Variabel Penelitian	48
3.5.2	Definisi Operasional	49
3.5.3	Pengukuran Variabel.....	51
3.6	Instrumen Penelitian	52
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	52

3.7.1	Uji Validitas	52
3.7.2	Uji Reliabilitas	53
3.8	Teknik Analisis Data	54
3.8.1	Analisis Statistik Inferensial	55
3.8.1.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
3.7.2.1	Analisis Koefisien Korelasi (r)	56
3.7.2.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	57
3.9	Uji Hipotesis Penelitian	57
3.9.1	Uji Simultan (Uji F)	57
3.9.2	Uji Parsial (Uji t)	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	62
4.1.1	Sejarah Singkat Pondok Pesantren.....	62
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	63
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	64
4.2	Pembahasan	67
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	68
4.3.1	Uji Validitas.....	68
4.3.2	Uji Reliabilitas	71
4.4	Analisis Data	71
4.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
4.4.2	Analisis Koefisien Korelasi	74
4.4.3	Analisis Koefisien Determinasi.....	77
4.5	Pengujian Hipotesis.....	78
4.5.1	Uji Simultan (Uji F)	78
4.5.2	Uji Parsial (Uji t).....	80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan85
5.2 Saran.....87

DAFTAR PUSTAKA89

LAMPIRAN.....91

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	38
3.1 Waktu Penelitian	43
3.2 Operasional Variabel.....	50
4.1 Responden Berdasarkan Usia	67
4.2 Responden Berdasarkan Lama Waktu Mondok.....	68
4.3 Hasil Uji Validitas.....	69
4.4 Hasil Uji Reliabilitas	71
4.5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	72
4.6 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	74
4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	78
4.8 Hasil Uji F (Uji Simultan)	79
4.9 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	80

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berpikir Teoritis	39
4.1 Struktur Organisasi Pondok Pesantren	64

ABSTRAK

Pengaruh Biaya,Lokasi,Fasilitas,Lingkungan dan Metode Belajar Terhadap Kepuasan Santri di Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien Palembang.

Vera Oktavianti, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh biaya, lokasi, fasilitas, lingkungan dan metode belajar terhadap Kepuasan santri di Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien Palembang. Adapun data primer diperoleh penulis dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan uji hipotesis dilakukan dengan uji F dan uji t.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS Ver.23.00 pada uji F diperoleh probabilitas signifikan sebesar, $0,029 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa biaya, lokasi, fasilitas, lingkungan dan metode belajar secara bersama – sama memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan santri di Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien.

Sementara Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel biaya (X_1) menunjukkan probabilitas signifikan, sebesar ($0,007 < 0,05$) yang berarti ada pengaruh secara parsial biaya terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien Palembang. Selanjutnya pada masing-masing variabel bebas lain yaitu fasilitas (X_3) berdasarkan hasil uji t sebesar $0,003 < 0,05$, Variabel lingkungan (X_4) sebesar $0,003 < 0,05$ dan variabel metode belajar (X_5) yaitu sebesar $0,002 < 0,05$, artinya pada masing-masing variabel secara parsial menunjukkan adanya pengaruh fasilitas, lingkungan dan metode belajar terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien Palembang. Kecuali pada Variabel lokasi (X_2) variabel ini menunjukkan hasil probabilitas tidak signifikan yaitu sebesar $0,081 \geq 0,05$, maka dapat dinyatakan bahwa tidak ada pengaruh secara parsial lokasi terhadap kepuasan santri di pondok pesantren Sa'adatud Daroien Palembang.

Kata Kunci :Biaya,Lokasi, Fasilitas,Lingkungan,Metode Belajar dan Kepuasan Santri

RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

NamaLengkap : Vera Oktavianti
JenisKelamin :Perempuan
Tempat/tgl lahir : Pendopo, 22 Oktober 1991
NoTelp :089644905759
Kewarganegaraan :Indonesia
Agama :Islam
AlamatAsal :Jl.Pasundan RT.030RW.007Kel. Kalidoni kec..Kalidoni
AlamatSekarang :Jl.Pasundan RT.030 RW.007Kel. Kalidoni kec. Kalidoni

Pendidikan Formal

SD (Sekolah Dasar) Negeri 1 Pendopo, Muara Enim,dari tahun 1999 sampai tahun2005.

SMPNegeri 1 Talang Ubi, Pendopo, Muara Enim dari tahun 2005 sampai2008.

SMANegeri 1 Talang Ubi,Pendopo, Muara Enimdari tahun 2007 hingga tahun2010.

Melanjutkan pendidikan di Universitas Tridinanti JurusanManajemen Fakultas Ekonomi pada tahun 2015.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pondok pesantren salah satu lembaga pendidikan islam yang memiliki ciri tersendiri dalam hal pelayanan jasa pendidikan yang ditawarkan kepada murid/ santrinya sebagai pengguna jasa pendidikan. Dengan mengedepankan pendidikan keagamaan seperti mengkaji ilmu-ilmu agama yang berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist, serta merujuk pada kitab *turots* atau yang di kenal dengan kitab kuning untuk dipahami dan diaplikasikan secara benar oleh para santrinya.

Pesantren merupakan sebuah lembaga pendidikan luar sekolah yang menyelenggarakan program pengajaran pendidikan agama Islam kepada santri sebagai peserta didik. Departemen Agama RI Dirjen Kelembagaan Agama Islam (Jakarta, 2008;28) menyatakan bahwa sebuah lembaga pendidikan dapat disebut ponpes apabila didalamnya terdapat lima unsur, yaitu ;(1) Kyai, (2) santri, (3) pengajian, (4) asrama, dan (5) masjid dengan segala aktivitas pendidikan keagamaan dan kemasyarakatannya. Sejak awal pertumbuhannya, tujuan utama ponpes adalah ; (1) menyiapkan santri untuk mendalami dan menguasai ilmu agama islam atau lebih dikenal dengan *taffaquh fid-din*, yang diharapkan dapat mencetak kader-kader ulama dan turut mencerdaskan masyarakat Indonesia, kemudian diikuti dengan tugas (2) dakwah menyebarkan agama islam dan (3) benteng pertahanan umat dalam bidang akhlak (Ibid, hal;9). Dilihat dari

tingkat konstitensi dengan sistem lama dan keterpengaruhan oleh sistem modern, secara garis besar menurut Departemen Agama RI Dirjen Kelembagaan Agama Islam (Jakarta, 2003;28) ponpes dapat dikategorikan ke dalam tiga bentuk, yaitu : (a) Ponpes salafiyah, (b) Ponpes khalafiyah, dan (c) Ponpes campuran/kombinasi. Ponpes salafiyah menyelenggarakan pembelajaran dengan pendekatan tradisional, sebagaimana yang berlangsung sejak awal pertumbuhannya dengan konsentrasi pada kitab-kitab klasik berbahasa Arab. Sedangkan ponpes khalafiyah menyelenggarakan kegiatan pendidikan dengan pendekatan modern, melalui satuan pendidikan formal, baik Madrasah (MI, MTs, MA atau MAK), maupun sekolah (SD, SMP, SMA dan SMK), atau nama lainnya dengan pendekatan klasikal. Pesantren jenis ini cenderung berkembang di daerah perkotaan. Dalam perkembangannya, ponpes yang berada diantara rentangan dua pengertian di atas disebut dengan ponpes campuran/kombinasi.

Sebagian besar ponpes di Indonesia telah menyesuaikan diri dengan perkembangan, sehingga bisa tetap eksis sampai saat ini ditengah persaingan pendidikan yang cukup ketat di era globalisasi. Perkembangan ponpes tidak hanya dipedesaan, tetapi juga mulai menjamur sampai ke daerah perkotaan. Kemenag RI tahun 2011-2012 berhasil melakukan pendataan, ternyata terdapat 27.230 persen yang tersebar di seluruh Indonesia. Dengan pesatnya pertumbuhan ponpes saat ini, konsekuensinya adalah terjadi persaingan yang lebih kompetitif dalam menawarkan jasa

pendidikan di kalangan masyarakat.

Oleh karena itu, memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasa pendidikan adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan pengelola lembaga pendidikan guna membantu eksistensi dan juga kelangsungan bagi lembaga pendidikannya. Perencanaan secara matang dengan sistem pengorganisasian yang tertata rapi, tentu akan membantu pihak pesantren dalam mengelola dan memberikan pelayanan yang maksimal bagi para santrinya. Sebab, baik buruknya tingkat pelayanan lembaga pendidikan akan sangat dipengaruhi oleh kinerja lembaga pendidikan tersebut yang berdampak pada tingkat kepuasan konsumen sebagai pengguna jasa pendidikan. Karena tentu saja sebagai pihak yang dilayani, murid/siswa ingin memperoleh kepuasan dari layanan yang lembaga berikan.

Berbeda dengan industri barang, ciri penting industri jasa adalah proses produksi dan konsumsi yang terjadi sekaligus dalam satu waktu, dan produk jasa yang dihasilkan tidak dapat disimpan (*unstorable*). Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) definisi jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Kehadiran peserta didik adalah mutlak agar proses pendidikan dapat berlangsung dengan maksimal. Disamping itu, hubungan *interpersonal* dan

kepercayaan (*trust*) memiliki peran yang menentukan dalam industri jasa. Sekalipun biaya berpengaruh terhadap kualitas, namun fanatisme dan loyalitas sangat menentukan kesetiaan anak didik terhadap lembaga pendidikan tempat mereka mengenyam pendidikan. Selain itu ada pula berbagai faktor yang menjadi tuntutan bagi ponpes sebagai dasar pertimbangan para pengguna jasa untuk mereka merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan seperti : biaya pendidikan yang sebanding dengan kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia, lingkungan yang aman serta lokasi dan juga metode belajar yang diterapkan di ponpes. Apabila variabel-variabel tersebut dapat membuat santri merasa nyaman dan semakin loyal, maka kondisi ini dapat meningkatkan kepuasan santrinya sebagai pengguna jasa ponpes. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan akan menyebabkan siswa/santri beralih ke lembaga pendidikan lainnya.

Besarnya biaya, seolah tak menjadi kendala bagi sebagian konsumen (orangtua siswa/santri) yang menginginkan pendidikan berkualitas tinggi bagi anak-anak mereka. Namun beberapa santri/siswa lain memilih lembaga pendidikan yang berkualitas tetapi tetap dengan harga terjangkau. Bagaimanapun, Karena biaya pendidikan yang dibayarkan akan sebanding dengan hasil dan manfaat atas pendidikan anak-anak mereka di masa depan. Oleh sebab itu penentuan harga dalam jasa pendidikan sangatlah penting, karena kemajuan kegiatan operasional dalam lembaga pendidikan tersebut akan sangat bergantung pada biaya pendidikan dan uang jasa

lainnya yang harus dibayarkan oleh pengguna jasa. Maka demikian, lembaga pendidikan haruslah memberikan harga yang kompetitif, dan tetap mengedepankan kualitas yang sebaik mungkin.

Biaya pendidikan yang ditawarkan kepada pengguna jasa haruslah sebanding dengan fasilitas yang di dapat agar konsumen dalam hal ini santri/siswa mendapatkan kepuasan. Kotler (2014:58) menyatakan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk kenyamanan konsumen. Maka dari itu pondok pesantren sebagai lembaga pendidikan yang juga menyediakan asrama/pondok sebagai tempat penginapan para santrinya selama proses pendidikan, tidak bisa begitu saja mengabaikan fasilitas-fasilitas yang mendukung kenyamanan keamanan dan kepuasan santri selama masa *mondoknya*. Seperti yang dikutip oleh Mujamil Qomar (2005:88) dilaporkan bahwa salah satu masalah yang dihadapi pesantren terutama yang memiliki santri diatas 500 orang adalah penyediaan pondok-pondok untuk tempat tinggal para santri dan gedung-gedung untuk keperluan ibadah, pengajian, dan fasilitas tempat mengajar. Bagaimanapun fasilitas merupakan perangkat pendukung untuk menunjang kelancaran proses belajar para santri. Dan hal ini pula yang akan menjadi PR bagi Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien untuk terus berbenah dalam melengkapi fasilitas dilembaga pendidikannya, baik sarana maupun prasarana yang masih cukup terbatas.

Hal yang juga perlu diperhatikan oleh suatu usaha jasa adalah memilih lokasi. Definisi lokasi menurut Lupiyoadi (2011 : 92) adalah *keputusan yang dibuat perusahaan atau instansi pendidikan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan*. Suatu usaha harus pandai memilih lokasi yang akan digunakan sebagai tempat kegiatan usaha dijalankan. Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien memilih lokasi yang cukup strategis di tengah kota, berada di kecamatan Ilir Timur III tepatnya di Jalan Rama Kasih III No. 693 Rt 07 Rw 02 Kelurahan Duku kota Palembang. Secara geografis akses menuju lokasi pondok pesantren hanya sekitar 6.6 km dari pusat kota, sehingga cukup mudah dijangkau oleh para calon peserta didik yang ingin mondok, namun masih berada di ruang lingkup perkotaan. Hal ini harusnya menjadi solusi bagi para orangtua yang menginginkan anaknya mengenyam pendidikan agama, dengan lingkungan pondok pesantren, akan tetapi tidak harus dibatasi oleh jarak yang jauh. Seperti pada umumnya pondok pesantren lain yang memilih lokasi pedesaan atau pinggiran kota yang cenderung jauh dari keramaian kota agar proses belajar terasa lebih nyaman dan hikmad.

Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien merupakan ponpes salaf yang mampu bertahan ditengah-tengah kota bersaing dengan lembaga pendidikan formal maupun pesantren modern lainnya. Namun demikian ponpes Sa'adatud daroien tidak terlalu mengalami perkembangan jumlah santri yang signifikan, dari tahun ke tahun, dari sejak pondok pesantren didirikan 8 tahun silam.

Meski tidak mengalami fluktuasi atau penurunan jumlah santri, pertumbuhan minat peserta didik di pesantren ini cukup dikategorikan sedang, hal ini terbukti pada saat masa penerimaan calon santri, ponpes Sa'adatud Daroien setidaknya diperkirakan hanya mampu mencapai kisaran 20 sampai dengan 30 calon peserta didik yang ingin *mondok* dipesantren tersebut. Tentunya hal ini masih jauh dari target sasaran yang ingin dicapai oleh pihak manajemen pondok pesantren.

Mengingat keterbatasan fasilitas yang tersedia di ponpes Sa'adatud Daroien, dan promosi yang hanya dilakukan dari mulut ke mulut atau *word of mouth* sertapeningkatan jumlah santri yang masih jauh dari pencapaian target, pengukuran kepuasan santri dalam menilai kualitas layanan jasa tentunya akan sangat membantu pihak pondok pesantren untuk mengetahui *problem solving* sebagai bahan evaluasi bagi pondok pesantren. Selain itu variabel-variabel lainnya yang berada dalam lingkup jasa pendidikan yang harusnya diperhatikan oleh pihak pondok pesantren bisa menjadi acuan dan pertimbangan untuk pihak pondok pesantren membenahi sistem manajemen pendidikan di pesantren.

Dari uraian permasalahan yang ada, penulis mencoba menarik kesimpulan bahwa kepuasan santri akan berdampak pada *word of positif* bagi konsumen lain dalam hal ini konsumen yang dimaksudkan adalah calon santri untuk ikut merasakan layanan pendidikan di pondok pesantren Sa'adatud Daroien Palembang. Kendati demikian pihak ponpes Sa'adatud Daroien tidak bisa lantah acuh dalam memperhatikan pengelolaan kualitas

layanan seperti penyediaan fasilitas seperti sarana dan prasarana yang memadai, keadaan lingkungan pondok pesantren yang aman dan nyaman bagi para santri selama menuntut ilmu , serta penerapan metode belajar yang sesuai harapan santri.

Meninjau dari beberapa variabel yang mungkin memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pendidikan di lembaga pendidikan islam, khususnya dalam hal ini pesantren, untuk itu penulis akan melakukan penelitian terhadap kepuasan santri ponpes tersebut. Santri, khususnya santri putri dalam penelitian ini merupakan pihak yang akan menilai kualitas pelayanan jasa di ponpes Sa'adatud Daroien Palembang melalui kuesioner yang akan dibagikan. Dan Variabel yang akan diukur meliputi biaya, lokasi, fasilitas, lingkungan, dan metode belajar terhadap kepuasan santri ponpes Sa'adatud Daroien Palembang.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Biaya, Lokasi, Fasilitas, Lingkungan dan Metode Belajar Terhadap Kepuasan Santri di Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien Palembang.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh biaya (X_1), lokasi (X_2), fasilitas (X_3), lingkungan (X_4) dan metode belajar (X_5) secara simultan terhadap kepuasan santri (Y) di Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien Palembang.
2. Apakah ada pengaruh biaya (X_1) terhadap kepuasan santri (Y) di Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien Palembang.
3. Apakah ada pengaruh lokasi (X_2) terhadap kepuasan santri (Y) di Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien Palembang.
4. Apakah ada pengaruh fasilitas (X_3) terhadap kepuasan santri (Y) di Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien Palembang.
5. Apakah ada pengaruh lingkungan (X_4) terhadap kepuasan santri (Y) di Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien Palembang.
6. Apakah ada pengaruh metode belajar (X_5) terhadap kepuasan santri (Y) di Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien Palembang.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh biaya, lokasi, fasilitas, lingkungan dan metode belajar secara bersama-sama terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien Palembang.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh biaya terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien Palembang.

3. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh lokasi terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien Palembang.
4. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien Palembang.
5. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh lingkungan terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien Palembang.
6. Untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh metode belajar terhadap kepuasan santri di Pondok Pessantren Sa'adatud Daroien Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, serta menambah wawasan mengenai pengaruh biaya, lokasi, fasilitas, lingkungan dan metode belajar terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan produk jasa.

2. Bagi Pondok Pesantren Sa'adatud Daroien Palembang

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Pesantren dalam melihat pengaruh biaya, lokasi, fasilitas, lingkungan dan metode belajar terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Palembang. Sehingga dapat melihat kualitas dan pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis atau sebagai referensi bagi mereka yang membutuhkan informasi dalam bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai bauran pemasaran yang termasuk didalamnya biaya, lokasi, fasilitas, dan lingkungan yang mempengaruhi kepuasan konsumen sebagai dasar perbandingan untuk dijadikan evaluasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Bukhari dan Ratih Hurriyati. 2008. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus pada Mutu dan Layanan Prima*. Bandung : Alfabeta.
- Anwar, Mochi. Idochi. 2013. *Administrasi Pendidikan dan Biaya Pendidikan* . Jakarta : Rajawali Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Sebagai Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnawai dan Arifin, M. 2013. *Mengelola Sekolah Berbasis Entrepreneurship*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Fandy Tjiptono, Ph.D. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta : PT. Andi Offset.
- Ismail. 2014. *Pengaruh Lingkungan Keluarga, Lingkungan Sekolah dan Kebiasaan Belajar Terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas XI KompetensiKeahlian Teknik Audio Video SMK Muhammadiyah 1 Bantul*. Skripsi. Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta : Yogyakarta.
- Lupiyodi, Rambat dan Hamdani, A. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi kedua, Jakarta: Salemba Empat.
- Mansyur, Pane, A. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Zona Futsal*: skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah : Jakarta.
- Nur, Fina, Ihsanah. 2018. *Hubungan Kepuasan Peserta Didik Dengan Penggunaan Sumber Belajar di SMK Al-Ikhlash Mulyorejo Gresik*. Skripsi. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel : Surabaya.
- Pedoman Penulisan Skripsi Dan Laporan Akhir, Fakultas Ekonomi, Universitas Tridinanti Palembang. 2014.

- Qomar, Mujamil. 2005. *Pesantren dan Transformasi Metodologi Menuju Demokerasi* Institusi. Jakarta :Erlangga.
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta Didik*. Bogor :Graha Indonesia.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke 25, Bandung : CV Alfa beta
- Widyarini dan Mu'ti Rohmah.2014.*Pengaruh Persepsi Biaya,Lokasi,Fasilitas,Lingkungan, Figur Pengasuh dan Metode Belajar Terhadap Kepuasan Santri Tinggal di Pondok Pesantren*. Jurnal Hukum Islam dan Bisnis. Vol 6(1).
- <http://beljarpendidikanpkn.blogspot.com/2017/07/pengertian-fasilitas-belajar.html> (diakses 05 januari 2019)
- <http://makalahpendidikanislamlengkap.blogspot.com/2015/06/model-pembelajaran-pesantren.html> (Di akses 9 januari 2019)

