

ABSTRACT

Sholihul Afif, NIM. MP-13 113, *Influence of Service Quality of Students Parents Satisfaction and Loyalty at MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus Academic Year 2015/2016*, Management of Islamic Educational management, Postgraduate Program, STAIN Kudus, 2015.

The purpose of this study is : 1) To find out how much the service quality in MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus academic year 2015/2016. 2) To find out how much satisfaction and loyalty of parents in MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus academic year 2015/2016. 3) To Knowing how much influence the service quality to satisfaction and loyalty of parents in MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus academic year 2015/2016.

This study is a field research and a quantitative approach. The technique of research data by questionnaires method, observation method, and documentation method. Respondents in this study were the parents of students who totaled 87 people. The analysis used is path analysis using SPSS.

Results and discussion shows that 1) Service quality in MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus academic year 2015/2016 according to the researchers considered quite good with an average value of 3.39. 2) Satisfaction and loyalty of parents in MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus academic year 2015/2016 according to the researchers considered quite good and good with average values of 3.23 and 3.57. 3) Effect of service quality on satisfaction and loyalty of parents in MI NU Miftahul Huda 02 Piji Dawe Kudus academic year 2015/2016 according to researchers direct influence. It can be seen from the value of the coefficient of the variable quality of service to the satisfaction of the parents of 49.7% and the coefficient of the variable quality of service to the loyalty of the elderly of 7.8%. This may mean that the quality of service can increase customer satisfaction and loyalty of parents towards education institutions.

Based on the results of this study are expected to be material information and input for school administrators, government, academia and all parties, especially in implementing quality education in accordance with the times and technology, based on local knowledge without leaving the Indonesian moderate Muslim identity.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction, Loyalty*

المخلص

صلحو العفيف، م ف - ١٣١١٣، تأثير الخدمة رضا الجودة والولاء لأولياء أمور الطلاب في المدرس ابتدائية نهضت العلماء مفتاح الهدى ٠٢ فجي داوى في القدس عام الدراسي ٢٠١٥/٢٠١٦، كلية الدراسات العليا الجامعة الإسلامية الحكومية بقدس ٢٠١٥

وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد ما يلي: (1) لمعرفة مدى جودة الخدمة في المدرس ابتدائية نهضت العلماء مفتاح الهدى ٠٢ فجي داوى في القدس عام الدراسي ٢٠١٥/٢٠١٦ (2) لمعرفة كيفية الكثير من الارتياح والولاء للوالدين في المدرس ابتدائية نهضت العلماء مفتاح الهدى ٠٢ فجي داوى في القدس عام الدراسي ٢٠١٥/٢٠١٦ (3) لمعرفة مدى التأثير على نوعية الخدمات المقدمة للرضا وولاء الآباء في المدرس ابتدائية نهضت العلماء مفتاح الهدى ٠٢ فجي داوى في القدس عام الدراسي ٢٠١٥/٢٠١٦

تستخدم هذه الدراسة البحثية مجال البحث (البحث الميداني) والنهج الكمي. تقنية البيانات البحثية من خلال الاستبيانات وطريقة المراقبة وطريقة التوثيق. وكان المشاركون في هذه الدراسة أولياء أمور الطلبة الذين بلغ 87 شخصا. التحليل المستخدم هو تحليل المسار (تحليل المسار) باستخدام SPSS.

النتائج والمناقشة تبين أن (1) جودة الخدمة في المدرس ابتدائية نهضت العلماء مفتاح الهدى ٠٢ فجي داوى في القدس عام الدراسي ٢٠١٥/٢٠١٦ فقا للباحثين تعتبر جيدة جدا بمتوسط قيمة 3.39 (2) رضا وولاء الآباء في المدرس ابتدائية نهضت العلماء مفتاح الهدى ٠٢ فجي داوى في القدس عام الدراسي ٢٠١٥/٢٠١٦ فقا للباحثين تعتبر جيدة جدا وجيدة مع متوسط قيم 3.23 و 3.57 (3) أثر جودة الخدمة على رضا وولاء الآباء في المدرس ابتدائية نهضت العلماء مفتاح الهدى ٠٢ فجي داوى في القدس عام الدراسي ٢٠١٥/٢٠١٦ فقا للباحثين تأثير مباشر. يمكن أن ينظر إليه من قيمة معامل لنوعية مختلفة من الخدمات لإرضاء والذي 49.7% ومعامل لنوعية مختلفة من الخدمات لولاء كبار السن 7.8%. وهذا قد يعني أن جودة الخدمة يمكن زيادة رضا العملاء ولاء الوالدين تجاه مؤسسات التعليم

وبناء على نتائج هذه الدراسة ومن المتوقع أن تكون المعلومات الجوهرية والمدخلات لمديري المدارس والدوائر الحكومية والمؤسسات الأكاديمية وجميع الأطراف، وخاصة في تنفيذ التعليم الجيد وفقا العصر والتكنولوجيا، وبناء على المعرفة المحلية دون ترك الهوية الإسلامية المعتدلة الاندونيسية.

كلمات البحث: جودة الخدمة، ورضا، ولاء