



PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELAYANAN

Novita Masdiah¹, Andi Nu Graha², Kristina³,

Program Studi S2 Ilmu Manajeme Universitas PGRI Kanjuruhan Malang, Indonesia

*Penulis yang sesuai; novitamasdiah38@gmail.com

ABSTRAK

Pondok Pesantren adalah sebuah pendidikan tradisional yang mana para santrinya tinggal bersama dan belajar di bawah bimbingan guru yang lebih dikenal dengan sebutan kiai dan mempunyai asrama untuk tempat menginap santri. Sejak awal masuk pesantren sikap santri sudah harus terbangun, sehingga dengan demikian cita-cita santri yang sudah terbangun sejak awal tersebut semakin kuat dan mudah diwujudkan. Berdasarkan hasil survey di lapangan sikap loyal dan taat seorang santri ketika masuk pesantren mulai dibangun, sikap itu muncul dan terus diasah untuk belajar mandiri saat jauh dari orang tua, untuk memperdalam ilmu agama, mencari ketenangan jiwa, serta mencari barokah kyai dan masih banyak lagi. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada Ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan (X) terhadap loyalitas santri (Y) di Pesantren Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah Kecamatan Turen Kabupaten Malang. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pelayanan (Z) di Pesantren Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah Kecamatan Turen Kabupaten Malang. Ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan (X) terhadap loyalitas santri (Y) yang dimediasi oleh kepuasan layanan (Z) pengasuh Pondok Pesantren Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah Kabupaten Malang

Kata kunci:

kualitas, kepuasan, loyalitas santri

Info Artikel:

Diterima: 12/5/2024

Diperbaiki: 14/5/2024

Diterima: 20/5/2024

PENDAHULUAN

Pondok Pesantren adalah sebuah pendidikan tradisional yang mana para santrinya tinggal bersama dan belajar di bawah bimbingan guru yang lebih dikenal dengan sebutan kiai dan mempunyai asrama untuk tempat menginap santri. Sejak awal masuk pesantren sikap santri sudah harus terbangun, sehingga dengan demikian cita-cita santri yang sudah terbangun sejak awal tersebut semakin kuat dan mudah diwujudkan. Berdasarkan hasil survey di lapangan sikap loyal dan taat seorang santri ketika masuk pesantren mulai dibangun, sikap itu muncul dan terus diasah untuk belajar mandiri saat jauh dari orang tua, untuk memperdalam ilmu agama, mencari ketenangan jiwa, serta mencari barokah kyai dan masih banyak lagi.

Seperti penelitian yang dilakukan Fajri (2016) mengemukakan bahwa "Loyalitas Santri di lembaga pendidikan Pesantren Darussalam Kecamatan Labuhan Haji Kabupaten Aceh Selatan" adapun hasil penelitiannya adalah "Hasil penelitian ini menunjukan bahwa (1) loyalitas santri mengenyam



pendidikan di Pesantren Darussalam Kecamatan Labuhan Haji ada beberapa faktor diantaranya ialah karena banyak mencetak kader-kader ulama Besar, kualitas pengajaran dan layanan para Kyai serta ustadnya yang baik. Para ustad mengajarkan ilmu syariat dengan sabar dan penuh kasih sayang seperti mengajarkan cara ibadah yang sesuai dengan tuntunan syariat Islam. (2) Kelebihan yang di peroleh di Pesantren Darussalam ialah bisa membaca kitab bahasa arab dan menelaahnya, kutbah di hari jumat, di percai sebagai imam, dan juga bisa menjadi imam shalat jenazah, berdoa”.

Selain loyalitas dan ketaatan santri (mondok) ada hal lain yang menyebabkan santri itu betah dan nyaman tinggal pesantren, hal tersebut bisa dirasakan salah satunya melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola pondok pesantren kepada para santrinya, kualitas pelayanan itu bisa berupa, kegiatan belajar ilmu agama yang beragam dan menarik, aktivitas kegiatan belajar yang ramah, humanis, serta pola didik yang sangat santun dan mencerminkan sikap yang ada dalam tuntunan agama islam.

Cecep (2019) dalam jurnalnya mengatakan “untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap peserta didik, orang tua, dan lembaga terkait sebagai pelanggan dari luar. Dengan menghasilkan kualitas yang baik, dapat meningkatkan tingkat kepercayaan juga memberikan kepuasan lebih dari pada apa yang diminta dan diinginkan oleh konsumen terhadap pelayanan pendidikan. Salah satu konsep manajemen tersebut dengan cara menerapkan konsep *Total Quality Management (TQM)*”.

Cecep (2019:62). Menjelaskan dalam penelitiannya yaitu “di dalam pengelolaan manajemen yang fokus pada pencapaian kepuasan terhadap pelanggan adalah perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap peserta didik, orang tua, dan lembaga terkait sebagai pelanggan dari luar. Dengan menghasilkan kualitas yang baik, dapat meningkatkan tingkat kepercayaan juga memberikan kepuasan lebih dari pada apa yang diminta dan diinginkan oleh konsumen terhadap pelayanan pendidikan. Salah satu konsep manajemen tersebut dengan cara menerapkan konsep *Total Quality Management (TQM)*”.

Selain itu menurut Kotler dan Keller (2019:150) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk/jasa dan harapan-harapannya (Aryani & Rosinta, 2010). Apabila lembaga sudah memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan konsumen maka akan memberikan masukan yang penting bagi lembaga tersebut untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan yang maksimal bagi konsumen (santrinya). Menurut Lovelock dan Wright (2017:102) kepuasan konsumen (santri) adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka di mana dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralisasi, kegembiraan, atau kesenangan.

Selain kepuasan dalam perkembangan terakhir ini, keberadaan pendidikan formal di Pondok Pesantren semakin memberikan kontribusi yang



nyata dan cukup berarti terhadap pendidikan nasional, pendidikan formal itu meliputi SMP sederajat, SMK sederajat,. Bahkan ada pesantren juga membekali santrinya dengan *life skill* seperti cara berwirausaha, mengelola usaha yang disiapkan oleh pengasuh pesantren dan masih banyak lagi. Hal ini tentu dapat menambah keterampilan santri kelak ketika kembali ke kampung halamannya, mereka sudah tidak bingung lagi akan melakukan apa dalam menggunakan waktu luangnya.

Disisi lain selain membekali para santri dengan *life skill* para pengelola pesantren juga membekali santrinya dengan kebutuhan ilmu-ilmu agama yang mumpuni seperti bagaimana hidup bermasyarakat dengan berbeda keyakinan, menangkal ajaran radikalisme, yang akhir-akhir ini semakin marak, mencegah pergaulan bebas dan masih banyak lagi.

Dengan bekal ilmu yang mumpuni tersebut, maka tentu Keberadaan pondok pesantren menjadi sangat penting, yang tentu pada saja akhirnya keberadaan pondok pesantren benar-benar diharapkan dan mampu memberikan dan menerapkan nilai-nilai ajaran agama yang menyejukan bagi masyarakat secara luas. Selain itu pondok pesantren juga diharapkan mampu mengembalikan tatanan moral masyarakat yang cenderung mengalami pergeseran dari norma-norma agama kepada hal yang lebih hedonis atau kebebasan.

Lebih jauh, sebenarnya eksistensi pondok pesantren di Indonesia sendiri sebenarnya sudah ada sejak lama. Sejarah mencatat begitu banyak tokoh nasional yang jebolannya berasal dari pondok pesantren, bahkan beberapa politikus ternama pada mulanya menuntut ilmu dilingkungan pesantren. Dari fakta-fakta tersebut, bisa kita lihat bahwa pondok pesantren tidak hanya merupakan tempat untuk memperdalam ilmu agama saja, tetapi sudah mencakup bidang ilmu yang lain, sebut saja politik, sosial, budaya, dan lain sebagainya dengan semakin berkembangnya jaman, pondok pesantren juga ikut berbenah sesuai dengan tuntutan masyarakat sekitar.

Pondok Pesantren Bihaar Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah kecamatan Turen yang didirikan pada tanggal tahun 1978 oleh Romo Kyai Ahmad dan telah diniatkan untuk kepentingan pendidikan dan pengajaran umat Islam. Dari sejak berdirinya Pondok hingga saat ini Pondok Bihaar Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah Kabupaten Malang masih terus mengadakan perbaikan secara bertahap, baik dalam pengembangan sistem pendidikan (pembinaan santri) maupun dalam pengembangan ekonomi masyarakat. Pondok Pesantren Bihaar Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah kecamatan Turen Kabupaten Malang juga mempunyai binaan pelaku bisnis di beberapa centra bisnis di wilayah Pondok Pesantren Bihaar Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah kecamatan Turen Kabupaten Malang.

Salah satu bidang pembinaan di Pondok ini adalah bidang ekonomi, mempunyai agenda meningkatkan kesejahteraan dan kemandirian santri, pengajar dan masyarakat yang dibina. Pondok pesantren Bihaar Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah kecamatan Turen Kabupaten Malang disini merupakan



pondok modernisasi yang mana tidak hanya mengaji saja namun juga bakat minat santri di ajarkan disana, mulai dari seni kaligrafi, seni musik, seni beladiri silat, olahraga unggulan, panahan, bahkan entrepreneurship atau kewirausahaan diajarkan di pondok ini, bahasa yang di gunakan juga bahasa Indonesia, bahasa arab, dan bahasa Inggris.

Uniknya secara tertulis di Pondok pesantren Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah kecamatan Turen Kabupaten Malang itu tidak pernah membuka pendaftaran untuk santri baru, namun tetap saja ada penambahan santri walau tidak banyak. Pengasuh pesantren mengatakan bahwa;

“Secara umum santri yang datang ke Pondok pesantren Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah kecamatan Turen tidak hanya memiliki tujuan utama yaitu belajar ilmu agama, namun ada hal lain yang berbeda dari pesantren-pesantren pada umumnya. Secara spesifik kehadiran santri di Pondok pesantren Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah kecamatan Turen berasal dari latar belakang profesi, status dan motivasi yang berbeda pula, rata-rata mereka yang menjadi santri di Pondok pesantren Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah kecamatan Turen memilik masalah pribadi, keluarga, pekerjaan, ekonomi dan lain sebagainya”.

Dalam satu tahun terakhir ini (pasca Covid 19), santri di Pondok pesantren Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah kecamatan Turen Kabupaten Malang tidak ada yang berhenti (boyong/keluar dari pesantren), bagi mereka yang merasa cukup dengan ilmu agama yang diperolehnya, maka mereka mengisi waktu senggangnya dengan memperbanyak mengamalkan apa yang ia peroleh, ada juga yang mengisi dengan membuka usaha UMKM yang lokasinya juga ada di dalam lingkup pesantren. Jika kita telisik lebih dalam lagi maka ini bermuara pada loyalitas santri terhadap lembaga itu sendiri, mengapa demikian, karena dengan berada di lingkungan pesantren maka mereka para santri merasa nyaman dan tenang saat bertemu dengan para pengajar dan pengasuhnya.

Dari penjelasan pengasuh pesantren di atas dapat peneliti simpulkan bahwa santri di Pondok pesantren Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah kecamatan Turen Kabupaten Malang cukup unik dan menarik untuk diteliti karena santrinya yang memang tidak biasa dibandingkan santri dari pesantren-pesantren yang lain. Walau demikian pengasuh dan pengelola tetap berupaya keras untuk memberikan pelayanan pesantren yang bagus, nyaman, harga terjangkau sehingga dengan situasi yang kondusif menyebabkan para santri ini bisa menuntut ilmu agama dengan nyaman, tenang serta istiqomah.

Berdasarkan penjelasan tersebut bahwa kualitas pelayanan inilah yang menjadi salah satu faktor yang sangat penting guna mendukung meningkatnya motivasi santri dalam belajar ilmu agama, di sisi yang lain juga mengenai kepuasan layanan yang diberikan oleh pengelola kepada santri maka tentu harapannya ialah juga turut andil dalam meningkatkan motivasi pada diri santri



Dengan penjelasan dan latar belakang di atas, maka peneliti sangat tertarik untuk meneliti masalah tersebut dengan mengangkat judul “pengaruh kualitas layanan (X) terhadap loyalitas (Y) yang dimediasi oleh kepuasan pelayanan (Z) pengasuh Pondok Pesantren Bihaaruh Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah Kecamatan Turen Kabupaten Malang”.

Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Lovell dalam Tjiptono Fandy 2014:59). Kualitas pelayanan menurut Wyckop yang dikutip oleh Tjiptono (2014:59) mengemukakan bahwa : “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh keinginan yang dihasilkan dari perbandingan kepentingan dan kepuasan yang dirasakan konsumen.

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) (Parasuraman, et al.dalam Tjiptono Fandy 2014). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*percieved service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diinginkan dari perbandingan antara keinginan dan kepuasan yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut.

Indikator Kualitas Layanan

1. Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan pesantren dalam memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanan dan pengajaran pesantren sesuai dengan apa yang disampaikan di awal.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pengasuh dan pengajar pesantren untuk membantu para santri dalam memahami ilmu agama beserta praktik-praktiknya.
3. Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan (tenaga pengajar di pesantren) mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bias menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.



4. Empati (*Empathy*), berarti bahwa pesantren benar-benar memahami masalah para santri dan bertindak demi kepentingan santri saat ini dan dimasa yang akan datang serta memberikan perhatian personal kepada para santrinya.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan pesantren, serta penampilan lembaganya yang bersih, indah dan bernuansa kekeluargaan yang ramah.

Loyalitas

Menurut Siswanto (2017) loyalitas adalah tekad dan kesanggupan individu untuk menaati, melaksanakan serta mengamalkan peraturan dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab. Sedangkan menurut Putra (2018) loyalitas ialah kesetiaan pada suatu rasa cinta, sehingga seseorang jika memiliki loyalitas yang tinggi maka seseorang tidak akan membutuhkan imbalan dalam melakukan sesuatu untuk orang lain atau perusahaan.

Saydam, (2015) mengatakan loyalitas adalah tekad seseorang untuk sanggup menaati, mengamalkan, serta melaksanakan semua bentuk tugas atau tanggung jawab yang diberikan dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab dalam melaksanakannya. Loyalitas tersebut merupakan kesadaran seseorang dalam melaksanakan tugas yang didalamnya ada unsur ikhlas dalam melakukan sesuatu, sehingga seseorang yang ikhlas adalah melakukan sesuatu dengan senang hati dan tanpa mengharapkan sesuatu apapun.

Menurut Fathoni (2016) loyalitas adalah usaha seseorang dalam membela lembaga atau organisasi, dengan menunjukkan bahwa seseorang tersebut berperan aktif dalam lembaga atau organisasi tersebut. Sedangkan menurut Rasimin (2017) loyalitas secara umum dapat diartikan sebagai kepercayaan, kesetiaan dan pengabdian yang diberikan seseorang terhadap lembaga yang didalamnya terdapat rasa cinta, tanggung jawab dan berusaha untuk memberikan perilaku, pelayanan terbaik untuk lembaga.

Loyalitas santri terhadap pondok pesantren memiliki makna kesediaan seorang santri untuk melanggengkan hubungan dengan pondok pesantren, jika perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadi tanpa mengharapkan apapun (Kurniawan 2013). Dari beberapa definisi diatas, dapat di simpulkan bahwa loyalitas merupakan kesetiaan yang semestinya, seseorang akan melakukan sesuatu hal tanpa syarat dan tanpa mengharapkan suatu imbalan apapun.

Indikator Loyalitas

- 1) Kataatan dan kepatuhan: Ketaatan merupakan bentuk tunduk dan kesanggupan seseorang dalam melakukan tanggung jawab yang diberikan pemimpin atau lembaga, serta menaati peraturan yang berlaku.
- 2) Pengabdian: Pengabdian merupakan keikut sertaan dalam menyumbang tenaga serta pikiran dengan ikhlas.
- 3) Bertanggung Jawab: Bertanggung jawab ialah kesanggupan seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan dengan baik, tepat waktu serta berani menanggung resiko dalam mengambil keputusan.



- 4) Kejujuran: Kejujuran adalah kesesuaian antara yang dibicarakan dengan perilaku atau tugas yang dijalankan dalam melaporkan hasil pekerjaan berdasarkan kenyataan.
- 5) Sikap: Sikap merupakan perilaku yang tampak dalam menjalankan tugas atau kinerja sehari-hari.

Kepuasan

Kotler dan Keller (2019:150) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (para pengelola dan pengajar) terhadap hasil outcome (santri). Kepuasan pelayanan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas layanan yang diberikan oleh pengelola kepada segenap santri yang dididiknya. Jika pelayanan yang diberikan berada dibawah harapan maka konsumen (santri) tidak puas. Jika pelayanan memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan maka konsumen (santri) merasa amat puas.

Lupiyoadi (2011:158) menyebutkan bahwa “mengukur tingkat kepuasan para konsumen (santri) sangatlah perlu, walaupun hal tersebut tidaklah semudah mengukur berat badan atau tinggi badan konsumen (santri) yang bersangkutan”. Menurut Nasution (2015:50) bahwa “Kepuasan konsumen adalah penilaian konsumen terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri apakah dapat memenuhi tingkat keinginan itu sendiri, hasrat, dan tujuan konsumen”.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2014:157), terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Indikator Kepuasan Konsumen

1. Terpenuhinya harapan santri: Santri merasakan kepuasan akan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan selama menjadi santri disana.
2. Sikap atau keinginan untuk mondok di pesantren: Sikap dan keinginan untuk menempuh pendidikan di pesantren semakin kuat dan tanpa terpengaruh dengan iming-iming temannya yang menempuh pendidikan diluar pesantren.
3. Merekomendasikan kepada pihak lain: Alumni santri akan selalu merekomendasikan hasil pengalamannya kepada orang lain atas apa yang di peroleh dari tempat dia menyantri.



4. Loyal: Santri memiliki berbagai alasan untuk terus mengembangkan loyalitas terhadap pesantren yang telah membesarkannya sehingga alumni yang telah keluar dari pesantren tersebut tetap akan setia terutama mengenai aturan, anjuran dan nasehat-nasehat pengasuhnya.
5. Reputasi yang baik: Upaya bagi pengelola pesantren adalah bagaimana bisa terus meningkatkan brand atau merek dari lembaga itu, salahsatunya adalah terus menyampaikan informasi-informasi yang menyangkut kegiatan pesantren, prestasi, program pesantren dan masih banyak lagi.

METODE PENELITIAN

Ada berbagai macam rancangan penelitian, namun penerapannya tergantung dari tujuan penelitian dan sumber data dari penelitian itu sendiri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, penelitian yang menghimpun data-data dari responden kemudian data tersebut di analisis dan diinterpretasikan berdasarkan teori-teori yang sudah ada. Sugiyono (2012:303) mengatakan Rancangan penelitian merupakan "pedoman yang berisi langkah-langkah yang akan di ikuti oleh peneliti untuk melaksanakan penelitiannya.

Jadi dengan demikian yang dimaksud dengan rancangan penelitian adalah suatu proses atau langkah-langkah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang peneliti serta mempersiapkan perlengkapan yang diperlukan untuk mencapai tujuan peneliti yang diharapkan. Mengingat betapa pentingnya sebuah rancangan penelitian, maka sebaiknya rancangan penelitian dibuat secara sistematis, berencana, serta mengikuti konsep ilmiah sehingga dapat dijadikan pedoman yang betul-betul mudah di ikuti.

Arikunto (2014:130) Populasi adalah "keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus". Sedangkan Sugiyono (2012:90) menyatakan bahwa populasi adalah "wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian untuk ditarik kesimpulan". Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan keseluruhan obyek yang akan diteliti dengan memiliki satu atau lebih ciri-ciri tertentu yang diterapkan untuk ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh santri Pondok Pesantren Bihaarun Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah Kecamatan Turen Kabupaten Malang, adapun jumlah total santri di pesantren yang saya teliti ini berjumlah 810 jiwa.

Ferdinand, (2014:63) mengemukakan jumlah sampel yang dibutuhkan paling sedikit 5 kali jumlah variabel indikator. Adapun jumlah indikator dalam penelitian ini sebanyak 14 indikator, sehingga minimal dibutuhkan 14×8 menjadi 112 sampel.

HASIL DAN DISKUSI

Tahapan untuk melakukan uji validitas adalah; 1) sebelum menyebarkan kuis/angket kepada responden sebaiknya melakukan konsultasi angket terlebih



kepada dosen pembimbing, 2) sebariskan angket kepada responden, 3) lakukan tabulasi atau perekapan hasil jawaban responden yang sudah tertuang dalam angket/kuesioner, 4) melakukan analisis distribusi frekwensi, 5) melakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan program *spss 22.00 for indows*. Adapun hasil uji validitas disajikan pada tabel 2 berikut ini;

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Uji Validitas

Variabel	Item	<i>R.hitung</i> (<i>correlations</i>)	R.tabel	Ket.
Variabel (X) (Kualitas Pelayanan)	X1.1	0,854	0,361	Valid
	X1.2	0,956	0,361	Valid
	X1.3	0,484	0,361	Valid
	X1.4	0,956	0,361	Valid
	X1.5	0,893	0,361	Valid
	X1.6	0,894	0,361	Valid
	X1.7	0,813	0,361	Valid
	X1.8	0,893	0,361	Valid
	X1.9	0,889	0,361	Valid
	X1.10	0,555	0,361	Valid
Variabel (Y) (Loyalitas Santri)	X1.1	0,798	0,361	Valid
	X1.2	0,832	0,361	Valid
	X1.3	0,787	0,361	Valid
	X1.4	0,798	0,361	Valid
	X1.5	0,729	0,361	Valid
	X1.6	0,483	0,361	Valid
	X1.7	0,752	0,361	Valid
	X1.8	0,752	0,361	Valid
	X1.9	0,832	0,361	Valid
	X1.10	0,787	0,361	Valid
Variabel (Z) (Kepuasan Pelayanan)	X2.1	0,951	0,361	Valid
	X2.2	0,971	0,361	Valid
	X2.3	0,983	0,361	Valid
	X2.4	0,828	0,361	Valid
	X2.5	0,851	0,361	Valid
	X2.6	0,971	0,361	Valid
	X2.7	0,909	0,361	Valid
	X2.8	0,971	0,361	Valid

Sumber: data diolah tahun 2024

Dari hasil perhitungan uji validitas di atas maka seluruh soal dinyatakan telah memenuhi unsur validitas karena $T_{hitung} > T_{tabel}$.

Selain uji validitas, peneliti juga melakukan pengujian reliabilitas instrument dalam penelitian ini menggunakan rumus alpha pada program *SPSS 22 for Windows*. Ada pun hasil dari uji reliabilitas pada kedua variable dapat di sajikan pada tabel berikut :

Tabel 3 Reliability Statistics

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
X	,786	,790	10
Y	,975	,977	10
Z	,934	,938	8

Sumber: data diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan uji reliabelitas menggunakan SPSS 22 for windows didapatkan nilai Cronbach Alpha untuk X sebesar 0,786, dan variabel Y sebesar 0,975, dan untuk Z sebesar 0,934, dan variabel Z sebesar 0,934,. Karena nilai Cronbach Alpha > 0,60 maka item soal variabel X, Y dan Z termasuk kategori reliabel, Sujarweni (2007:194).

Pengujian Hipotesis

Pengujian statistik dengan alat analisis regresi linier berganda dimaksudkan untuk mengetahui Pengaruh kualitas layanan (X) terhadap loyalitas (Y) yang dimediasi oleh kepuasan pelayanan (Z). Adapun ikhtisar output penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Uji Secara Simultan

Tabel 4. Output Uji X - Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1 (Constant)	4,503	4,694		7,990	,000
Kualitas Pelayanan	,325	,056	,412	5,803	,000

a Dependent Variable: Loyalitas Santri

1. Pengaruh kualitas layanan (X) terhadap loyalitas santri (Y) di Pesantren Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah Kecamatan Turen Kabupaten Malang.

Berdasarkan hasil analisis uji regresi berganda bahwa secara langsung menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas santri sebesar 58,03%. Jika dilihat dari hasil analisis maka pengaruh kualitas layanan (X) terhadap loyalitas (Y) di Pesantren Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah Kecamatan Turen Kabupaten Malang ini termasuk cukup besar karena telah melewati angka 50%.

Berkaitan dengan hasil di atas kita sadari bahwa setiap orang dimanapun kita berada jika kita dilayani oleh orang lain walau tanpa kita minta maka akan membuat orang itu nyaman dan kerasan disana. Begitu juga dengan hal nya santri, mereka datang ke Pesantren Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah Kecamatan Turen Kabupaten Malang semata-mata untuk menuntut ilmu



dengan tenang dan nyaman, sehingga jika hal itu ditemui disana maka tentu menjadi nilai plus bagi santri untuk tinggal lebih lama di pondok pesantren.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Frans Jhorgy (2021) yang berjudul *The effect of service quality and service satisfaction on the loyalty of college students in Singapore*. Adapun hasil penelitiannya yaitu Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan perguruan tinggi di negara Singapura, (2). Kemudian kepuasan layanan perguruan tinggi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa di perguruan tinggi negara Singapura.

2. Pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pelayanan (Z) di Pesantren Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah Kecamatan Turen Kabupaten Malang.

Tabel 5 Output Uji X - Z

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1 (Constant)	3,826	4,591		3,011	,003
Kualitas Pelayanan	,318	,083	,339	3,824	,000

a Dependent Variable: Kepuasan pelayanan

Berdasarkan hasil analisis uji regresi berganda bahwa secara langsung dapat menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan layanan di Pesantren Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah Kecamatan Turen Kabupaten Malang.

Kualitas layanan yang diberikan oleh pesantren diantaranya ialah kehandalan materi yang diberikan tenaga pengajar kepada santri dengan sangat bagus. Penguasaan materi para tenaga pengajar bagus, Ketersediaan tenaga pengajar membantu para santri, Kemampuan pengajar dalam memahami ilmu agama islam, Santri ponpes Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah dibekali keterampilan kewirausahaan, Untuk masa depan santri, pengasuh bekerjasama dengan pihak ke tiga untuk membantu menyediakan pekerjaan. Santri diajarkan untuk saling empati terhadap santri lain, Saling membantu saat ada kesusahan selama ada di pesantren menjadi hal yang wajib. Santri Ponpes Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah juga dibekali ilmu bermasyarakat yang penuh dengan toleransi Kualitas santri Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah sudah tidak diragukan lagi.

Dengan pelayanan yang bagus maka tentu saja akan berdampak terhadap kepuasan pelayanan, santri akan merasa puas jika semua hak-haknya dipenuhi, mulai dari pengajaran yang bagus, guru yang menguasai materi serta fasilitas pendidikan di dalam pesantren yang juga tak kalah lengkap.

3. Pengaruh kualitas layanan (X) terhadap loyalitas (Y) yang dimediasi oleh kepuasan pelayanan (Z).

Tabel 6 Output Uji X - Y - Z

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1 (Constant)	3,826	4,591		3,011	,003
Kualitas Pelayanan	,318	,083	,339	3,824	,000
Loyalitas Santri	,331	,054	,357	6,167	,000

a Dependent Variable: Kepuasan pelayanan

Berdasarkan hasil analisis jalur (path analysis) bahwa secara tidak langsung terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan (X) terhadap loyalitas (Y) yang dimediasi oleh kepuasan pelayanan (Z) yaitu mencapai sebesar 61,67. Jika dilihat dari hasil analisis ini maka kualitas layanan (X) terhadap loyalitas (Y) yang dimediasi oleh kepuasan pelayanan (Z). tergolong besar karena melampaui 50%.

Tidak bisa kita pungkiri bahwa ketika layanan memiliki kualitas yang baik maka tentu akan berdampak terhadap loyalitas santri, santri merasa nyaman saat menuntut ilmu, santri merasa nyaman saat mengembangkan fisik dan fikiran dan masih banyak lagi, namun jika sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk maka tentu saja santri merasa tidak betah di pesantren dan meminta kepada orangtuanya untuk dipulangkan ke rumah masing-masing.

Kualitas layanan yang dimaksud disini adalah meliputi Kehandalan materi yang diberikan tenaga pengajar kepada santri sangat bagus, Penguasaan materi para tenaga pengajar bagus, Ketersediaan tenaga pengajar membantu para santri, Kemampuan pengajar dalam memahami ilmu agama islam, Santri ponpes Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah dibekali keterampilan kewirausahaan, Untuk masa depan santri, pengasuh bekerjasama dengan pihak ke tiga untuk membantu menyediakan pekerjaan, Santri diajarkan untuk saling empati terhadap santri lain, Saling membantu saat ada kesusahan selama ada di pesantren menjadi hal yang wajib, Santri Ponpes Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah juga dibekali ilmu bermasyarakat yang penuh dengan toleransi, Kualitas santri Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah sudah tidak diragukan lagi.

KESIMPULAN

1. Ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan (X) terhadap loyalitas santri (Y) di Pesantren Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah Kecamatan Turen Kabupaten Malang.
2. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pelayanan (Z) di Pesantren Bihaaru Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah Kecamatan Turen Kabupaten Malang.



3. Ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan (X) terhadap loyalitas santri (Y) yang dimediasi oleh kepuasan layanan (Z) pengasuh Pondok Pesantren Bihారు Bahri As'ali Fadlaailir Rahmah Kabupaten Malang.

REFERENSI

- Ahmad fajri. 2016. Pengaruh belanja modal terhadap pertumbuhan ekonomi provinsi-provinsi di Sumatera. e-Jurnal Perspektif Ekonomi dan Pembangunan Daerah, Vol. 5. No.1, Januari – April 2016.
- Aryani, D dan Rosinta, F. 2010. Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi.Vol.17.No.2.
- Arikunto, S. 2014. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis. Jakarta : Rineka Cipta.
- Abdurrahmat, & Fathoni. (2016). Manajemen sumber daya manusia. Bandung: Rineka Cipta.
- Cecep. 2019. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia.Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Ferdinand, Augusty. 2014. Metode Penelitian Manajemen. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Frans Jhorgy (2021) yang berjudul The effect of service quality and service satisfaction on the loyalty of college students in Singapore.
- Kurniawan, F. (2013). Manajemen Perawatan Industri. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong., (2019), Principles of Marketing, 14th Ed, Prentice Hall, Jakarta.
- Lovelock dan Wright, 2017, Principles of Service Marketing and Management, 2nd edition, Prentice Hall.
- Lupiyoadi. A. Hamdani, Rambat (2011). Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2.Jakarta : Salemba Empat
- Nasution, M.Nur. 2015. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Putra (2018). The Influence of Incentives and Employee Satisfaction Performance Against Job Loyalty at PT.Catur Mitra Sejati Sentosa
- Rasimin, & Handi, M. (2017). Bimbingan dan Konseling Kelompok (F. S. Bunga (ed.); 1st ed.). Bumi Aksara.
- Saydam, 2015. Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis. Bandung : Alfabeta. T. Hani Handoko, 2012. Manajaemen Personal.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Siswanto. 2017. Pengantar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.