



PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SANTRI DI PONDOK PESANTREN IBNU SYAM DALAM PERSPEKTIF ISLAM

Muhammad Nabil Taj Arkan¹, Moh. Mukhsin², Muhamad Fakhrudin³

^{1,2,3}Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

5554200022@untirta.ac.id, moh.mukhsin@untirta.ac.id,

muhamadfakhrudin@untirta.ac.id

Abstract

The purpose of this research is to find out whether leadership and service quality influence student satisfaction at the Ibnu Syam Cilegon Islamic Boarding School from an Islamic perspective. This research used quantitative methods, data was collected through questionnaires from 61 respondents, then multiple linear regression analysis was carried out. The results of this research are that leadership has a positive and significant effect on student satisfaction with a t-count (4.302) > t-table value (1.671), and service quality has a positive and significant effect on student satisfaction with a t-count (8.209) > value t-table (1.671), then leadership and service quality together influence student satisfaction with an f-count (64.964) > f-table value (3.15).

Keywords: Leadership, Service Quality, Student Satisfaction, Ibnu Syam Islamic Boarding School

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kepemimpinan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Ibnu Syam Cilegon dalam perspektif Islam. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuisioner dari 61 responden, kemudian dilakukan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan santri dengan nilai t-hitung (4,302) > nilai t-tabel (1,671), dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan santri dengan nilai t-hitung (8,209) > nilai t-tabel (1,671), kemudian kepemimpinan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan santri dengan nilai f-hitung (64,964) > nilai f-tabel (3,15).

Kata Kunci: *Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Santri, Pondok Pesantren Ibnu Syam*

1. Pendahuluan

Kepuasan santri merupakan salah satu indikator keberhasilan pengelolaan sebuah lembaga pendidikan, khususnya pesantren. Tingkat kepuasan santri dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kepemimpinan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola pesantren. Menurut Tead, Terry, dan Hoyt (Febrianty *et al.*, 2020), kepemimpinan adalah seni mempengaruhi orang lain untuk bekerja sama mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks pesantren, kepemimpinan yang baik tidak hanya membutuhkan keterampilan teknis dan konseptual, tetapi juga kepekaan personal untuk memotivasi santri serta membangun lingkungan pendidikan yang Islami.

Dalam perspektif Islam, kepemimpinan memiliki dimensi spiritual yang mendalam. Pemimpin yang baik harus mencerminkan sifat *shiddiq* (jujur), *amanah* (bertanggung jawab), *tabligh* (komunikatif), dan *fathanah* (cerdas). Konsep ini selaras dengan firman Allah dalam QS Al-Ahzab: 21 yang menyatakan bahwa Rasulullah SAW adalah teladan terbaik bagi umat manusia. Oleh karena itu, kepemimpinan Islami diharapkan mampu menciptakan lingkungan pendidikan yang tidak hanya menekankan aspek akademik tetapi juga pengembangan moral dan spiritual santri (Ihsan, 2018).

Selain kepemimpinan, kualitas pelayanan juga memainkan peran penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan santri. Kualitas pelayanan mencakup pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen yang dilakukan dengan tanggung jawab dan akurasi (Arief & Alfarizy, 2019). Dalam perspektif Islam, pelayanan yang berkualitas harus berdasarkan nilai-nilai syariat, seperti kejujuran, integritas, dan kepatuhan terhadap hukum Islam (Putra & Herianingrum, 2015). Pelayanan Islami yang konsisten dapat meningkatkan rasa puas konsumen Muslim, khususnya santri di pesantren, dengan memenuhi kebutuhan spiritual dan kesejahteraan mereka.

Di Pondok Pesantren Ibnu Syam Cilegon, kepemimpinan dan kualitas pelayanan Islami menjadi tantangan tersendiri. Berdasarkan data internal, jumlah santri mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun, yang diduga terkait dengan keterbatasan fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat ruang untuk perbaikan, baik dalam aspek kepemimpinan maupun pelayanan. Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan yang baik meliputi dimensi *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness* (Asmin *et al.*, 2022). Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini secara konsisten dalam perspektif Islam, pesantren dapat meningkatkan pengalaman pendidikan santri secara keseluruhan. Penelitian sebelumnya oleh Hardianingtyas *et al.* (2021) dan Rahmawati & Nugraheni (2018) menunjukkan bahwa baik kepemimpinan maupun kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Namun, masih sedikit penelitian

yang mengkaji topik ini secara spesifik dalam konteks pesantren, khususnya dengan pendekatan nilai-nilai Islami. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Ibnu Syam Cilegon dalam perspektif Islam.

2. Kajian Pustaka

2.1 Kepemimpinan

Menurut Ndruru (2021), kepemimpinan merupakan salah satu dimensi kompetensi yang sangat menentukan terhadap kinerja atau keberhasilan organisasi. Kemudian menurut Thoha Supriani *et al.* (2022), kepemimpinan pada intinya mengandung unsur kemampuan seseorang, mampu mempengaruhi orang dan mencapai tujuan bersama. Selain itu Werren Bennis & Burt Nanus dalam (Arifudin, 2021) memaparkan bahwa Kepemimpinan merupakan kekuatan yang sangat penting dibalik kekuasaan berbagai organisasi dan bahwa untuk menciptakan organisasi yang efektif maka ruang lingkup kerja mengenai apa yang bisa mereka capai, kemudian memobilisasi organisasi itu untuk berubah kearah visi baru tersebut.

2.2 Kepemimpinan Dalam Perspektif Islam

Kepemimpinan merupakan sifat yang melekat pada seorang pemimpin, Robbins dalam (Na'Im *et al.*, 2021) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi suatu kelompok kearah pencapaian tujuan. Agama Islam mengajarkan bahwa kepemimpinan yang baik adalah kepemimpinan yang selalu Berpegang kepada Al-Qur'an dan Hadist (Mukhsin, 2017).

Islam memiliki kriteria khusus dalam memilih pemimpin yang baik, kriteria pemimpin yang baik menurut Agama Islam adalah sesuai dengan sifat dari Rasulullah yaitu (Supriani *et al.*, 2022) : *Shiddiq, Amanah, Tabligh, dan Fathonah*

2.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler & Keller (2016), kualitas adalah kelengkapan fitur dari suatu produk atau jasa yang mampu memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan tertentu. Kasmir (2017), juga mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tindakan atau upaya organisasi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau karyawan. Mulyapradana & Lazulfa Indah (2018), menekankan bahwa kualitas pelayanan adalah komponen penting yang harus diperhatikan, karena berperan sentral dalam menciptakan kepuasan konsumen.

2.4 Kualitas pelayanan Dalam Perspektif Islam

Menurut Othman & Owen, Konsep kualitas pelayanan dalam perspektif Islam adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam (Putra & Herianingrum, 2015). Pemberian pelayanan yang berkualitas dan sesuai syariat Islam yang dilakukan secara terus-menerus akan mengantarkan pada konsumen yang puas, khususnya

bagi konsumen Muslim. Konsumen Muslim cenderung lebih puas apabila kebutuhan syariah yang mereka butuhkan terpenuhi.

Menurut kitab *Tafsir Al-Munir* karya Wahbah Az-Zuhaili surat An-Nisa' ayat 58 menjelaskan tentang amanah yang berkaitan dengan banyak hal, salah satu diantaranya adalah perlakuan adil (Hidayat & Wijaya, 2017:233). Dalam hal pendidikan adil disini mencakup bentuk amanat, baik berupa materi, tanggung jawab pekerjaan, maupun pelayanan.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan suatu metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian dan memperoleh hasil dari pengujian hipotesis (Sugiyono, 2021).

Jumlah dan karakteristik populasi dipengaruhi oleh sampel. Populasi merupakan seluruh bagian dari subjek atau objek dengan kriteria dan kuantitas tertentu yang telah ditentukan peneliti untuk diamati dan disimpulkan (Sugiyono, 2021). Populasi penelitian ini yaitu santri di pondok pesantren Ibnu Syam dengan tingkatan SMA sejumlah 156 santri.

Sampel untuk penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

N : Kuantitas populasi

n : Kuantitas sampel yang diperlukan

e : Tingkat kesalahan sampel

$$n = \frac{156}{1 + 156(0,1)^2}$$

$$n = \frac{156}{1 + 1,56}$$

$$n = \frac{156}{2,56} = 61 \text{ orang}$$

61 santri di Pondok Pesantren Ibnu Syam Cilegon merupakan jumlah sampel yang diteliti, sesuai dengan perhitungan di atas.

Pada penelitian ini, sampel diambil dengan teknik *non probability sampling* menggunakan pendekatan *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan cara pengambilan sampel menggunakan kriteria tertentu. Adapun kriteria responden yang telah ditentukan peneliti, yaitu :

1. Santri dengan tingkatan SMA yang sudah tinggal di pondok selama satu tahun lebih.

4. Hasil dan Pembahasan

A. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas penelitian ini menggunakan teknik pengujian *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Kriteria pengujian dengan membandingkan nilai signifikansi dan nilai alpha (0,05). Berikut hasil pengujian normalitas menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 30.0:

Tabel 1. Pengujian Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		61	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.86421955	
Most Extreme Differences	Absolute	.086	
	Positive	.086	
	Negative	-.069	
Test Statistic		.086	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.317	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.305
		Upper Bound	.329

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1314643744.

Sumber : Data Primer Olahan SPSS 30.0, 2024 (Data Diolah Peneliti)

Dari tabel di atas diketahui nilai signifikansi (0,317) > nilai alpha (0,05), maka keseluruhan data penelitian ini dikatakan memiliki distribusi yang normal. Hal tersebut mengindikasikan bahwa data yang digunakan mampu meminimalisir bias estimasi sampel terhadap populasi, sehingga data tersebut layak dijadikan sebagai data penelitian.

2) Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas penelitian ini menggunakan teknik pengujian *Collinearity Statistics*. Kriteria pengujian dengan membandingkan nilai *Tolerance* dan nilai VIF. Berikut hasil pengujian multikolinearitas menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 30.0:

Tabel 2. Pengujian Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	2.126	1.849			1.149	.255		
Kepemimpinan	.273	.064	.338		4.302	<,001	.863	1.159
Kualitas Pelayanan	.601	.073	.645		8.209	<,001	.863	1.159

a. Dependent Variable: Kepuasan Santri

Sumber : Data Primer Olahan SPSS 30.0, 2024 (Data Diolah Peneliti)

Dari tabel di atas diketahui nilai *Tolerance* (0,863) > 0,10 dan nilai VIF (1,159) < 10, maka keseluruhan data variabel independen dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pada model regresi yang digunakan tidak memiliki hubungan yang kuat antar variabel independennya, sehingga model regresi tersebut layak dijadikan sebagai data penelitian.

3) Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas penelitian ini menggunakan teknik pengujian *Glejser*. Kriteria pengujian dengan membandingkan nilai signifikansi dan nilai alpha (0,05). Berikut data hasil pengujian heteroskedastisitas menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 30.0:

Tabel 3. Pengujian Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.490	1.199		.409	.684
Kepemimpinan	.006	.041	.020	.141	.888
Kualitas Pelayanan	.033	.048	.098	.700	.486

a. Dependent Variable: RES1

Sumber : Data Primer Olahan SPSS 30.0, 2024 (Data Diolah Peneliti)

Dari tabel di atas diketahui nilai signifikansi variabel kepemimpinan (0,888) dan kualitas pelayanan (0,486) > nilai alpha (0,05), maka keseluruhan data variabel

independen dikatakan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pada model regresi yang digunakan tidak memiliki bias dalam estimasinya, sehingga model regresi tersebut layak dijadikan sebagai data penelitian.

B. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk dapat mengetahui pengaruh kepemimpinan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan santri dalam perspektif Islam, baik secara parsial maupun simultan. Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Berikut hasil pengujian regresi linear berganda menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 30.0:

Tabel 4. Pengujian Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.126	1.849		1.149	.255
Kepemimpinan	.273	.064	.338	4.302	<,001
Kualitas Pelayanan	.601	.073	.645	8.209	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Santri

Sumber : Data Primer Olahan SPSS 30.0, 2024 (Data Diolah Peneliti)

Dari data di atas diperoleh hasil persamaan sebagai berikut :

$$Y = 2,126 + 0,273 X_1 + 0,601 X_2$$

a. Nilai Konstanta

Nilai konstanta (α) bernilai positif sebesar 2,126 diartikan bahwa jika kepemimpinan (X_1), dan kualitas pelayanan (X_2) = 0 maka kepuasan santri (Y) di Pondok Pesantren Ibnu Syam Cilegon sebesar 2,126.

b. Kepemimpinan

Nilai koefisien X_1 (b_1) kepemimpinan bernilai positif yaitu 0,273 yang artinya jika kepemimpinan naik sebesar 1%, maka akan meningkatkan kepuasan santri sebesar 0,273 atau 27,3%. Tanda positif artinya menunjukkan bahwa kepemimpinan mempunyai pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen.

c. Kualitas Pelayanan

Nilai koefisien X_2 (b_2) kualitas pelayanan bernilai positif yaitu 0,601 yang artinya jika kualitas pelayanan naik sebesar 1%, maka akan meningkatkan kepuasan santri sebesar 0,601 atau 60,1%. Tanda positif artinya menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen.

C. Uji Hipotesis

1) Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Pengujian hipotesis parsial penelitian ini menggunakan teknik uji t yang bertujuan untuk dapat mengetahui pengaruh secara parsial variabel kepemimpinan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan santri dalam perspektif Islam. Berikut hasil pengujian hipotesis parsial menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 30.0:

Tabel 5. Uji T Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.126	1.849		1.149	.255
Kepemimpinan	.273	.064	.338	4.302	<,001
Kualitas Pelayanan	.601	.073	.645	8.209	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Santri

Sumber : Data Primer Olahan SPSS 30.0, 2024 (Data Diolah Peneliti)

1. Dari data di atas diketahui nilai t_{hitung} (4,302) < nilai t_{tabel} (1,671) dan nilai signifikansi (0,000) > nilai alpha (0,05). Artinya, kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Ibnu Syam dalam perspektif Islam. Dengan demikian dapat dinyatakan H1 diterima.
2. Dari data di atas diketahui nilai t_{hitung} (8,209) > nilai t_{tabel} (1,671) dan nilai signifikansi (0,000) < nilai alpha (0,05). Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Ibnu Syam dalam perspektif Islam. Dengan demikian dapat dinyatakan H2 diterima.

2) Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis simultan penelitian ini menggunakan teknik uji F yang bertujuan untuk dapat mengetahui pengaruh secara simultan variabel kepemimpinan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Ibnu Syam dalam perspektif Islam. Berikut hasil pengujian hipotesis simultan menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 30.0:

Tabel 6. Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	468.908	2	234.454	64.964	<,001 ^b

Residual	209.321	58	3.609		
Total	678.230	60			

a. Dependent Variable: Kepuasan Santri

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepemimpinan

Sumber : Data Primer Olahan SPSS 30.0, 2024 (Data Diolah Peneliti)

Dari data di atas diketahui nilai F_{hitung} (64,964) > F_{tabel} (3,15) dan nilai signifikansi (0,000) < nilai alpha (0,05). Artinya, kepemimpinan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Ibnu Syam dalam perspektif Islam. Dengan demikian dapat dinyatakan H3 diterima.

3) Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi bertujuan untuk dapat mengetahui persentase kontribusi pengaruh pemimpin dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan santri dalam perspektif Islam. Berikut hasil pengujian koefisien determinasi menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 30.0:

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831 ^a	.691	.681	1.900

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepemimpinan

Sumber : Data Primer Olahan SPSS 30.0, 2024 (Data Diolah Peneliti)

Dari tabel di atas diketahui nilai *R Square* sebesar 0,681. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan santri dipengaruhi oleh kepemimpinan dan kualitas pelayanan sebesar 68,1%, sedangkan 31,9% sisanya dipengaruhi variabel lain.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepemimpinan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Ibnu Syam Cilegon dalam perspektif Islam dengan 61 responden maka kesimpulan dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Ibnu Syam Cilegon dalam perspektif Islam, hasil ini dapat dilihat pada uji t sebesar 4,302 dengan t tabel sebesar 1,671 artinya t hitung > t tabel, dengan nilai signifikan 0,000 jadi dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan.
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Ibnu Syam Cilegon dalam perspektif Islam, hasil ini dapat dilihat pada uji t sebesar 8,209 dengan t tabel sebesar 1,671 artinya t hitung > t tabel, dengan nilai signifikan 0,000 jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan.

3. Variabel kepemimpinan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan santri di Pondok Pesantren Ibnu Syam Cilegon dalam perspektif Islam, hasil ini dapat dilihat pada uji dari nilai F hitung sebesar $64,964 > F$ tabel 3,15 (Fhitung > Ftabel) dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan yang ditentukan sebesar 0,05 (nilai signifikan < 0,05). Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepemimpinan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan santri di Pondok Pesantren Ibnu Syam Cilegon dalam perspektif Islam.

6. Daftar Pustaka

- Arief, Y. S., & Alfarizy, M. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Islamic Economics and Philanthropy*, 2(1), 403.
- Arifudin, O. (2021). *Manajemen Strategik Teori Dan Implementasi*.
- Asmin, N., Sabil, F. A., & Innah, M. (2022). Nurlin Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di RSUP Dr.Tadjuddin Chalid Makassar. *JIMPK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 2(2 SE-), 280–287. <https://doi.org/10.35892/jimpk.v2i2.770>
- Febrianty, F., Arifudin, O., Naibaho, L., Palindih, L. I., Nurmiyanti, L., Doho, Y. D. B., Choiriyati, W., Syamsuriansyah, S., Nadeak, B., & Mulyadi, D. (2020). *Kepemimpinan & Prilaku Organisasi (Konsep Dan Perkembangan)*.
- Hardianingtyas, E., SOEPRAJITNO, E. D. Y. D., & PURNOMO, H. (2021). *Analisis kualitas pelayanan publik, gaya kepemimpinan dan kedisiplinan kerja sebagai determinan kepuasan masyarakat desa ngulungkulon trenggalek*.
- Hidayat, R., & Wijaya, C. (2017). *Ayat-ayat alquran tentang manajemen pendidikan islam*.
- Ihsan, R. N. (2018). *Kepemimpinan Kiai dalam meningkatkan kualitas pembelajaran santri Pondok Pesantren Al-Hidayah 2 Cibiru Bandung*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. PT. Indeks.
- Mukhsin, M. (2017). Kepemimpinan Islami, Budaya Kerja Islam dan Produktivitas Kerja Karyawan. *Syiar Iqtishadi: Journal of Islamic Economics, Finance and Banking*, 1(2).
- Mulyapradana, A., & Lazulfa Indah, A. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*, 1, 1779–2599.
- Na'Im, Z., Yulistiyono, A., Arifudin, O., Irwanto, I., Latifah, E., Indra, I., Lestari, A. S., Arifin, F., Nirmalasari, D., & Ahmad, S. (2021). *Manajemen Pendidikan Islam*.
- Ndruru, Y. (2021). *Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Tanimas Soap Industri Medan*. Universitas Quality.
- Putra, R. P., & Herianingrum, S. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan Islami terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 1(9).

- Rahmawati, N., & Nugraheni, M. (2018). Tingkat kepuasan santri terhadap kualitas dan layanan makanan di Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta. *Journal of Culinary Education and Technology*, 7(4).
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Supriani, Y., Tanjung, R., Mayasari, A., & Arifudin, O. (2022). *Peran Manajemen Kepemimpinan dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam*. 5, 332–338.