

## ABSTRAK

### **Widya Rafika Putri 1212010178, Pengaruh Implementasi *Continuous Improvement* dan Fokus Pelanggan terhadap Kepuasan Siswa (Penelitian Pada Siswa Klas X Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam).**

Siswa sebagai pelanggan utama yang harus memperoleh layanan pendidikan bermutu, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan didukung oleh pandangan bahwa siswa adalah pelanggan setia yang memerlukan kepuasan konsisten dan berkelanjutan. Meski demikian, kondisi pendidikan nasional masih belum sepenuhnya memenuhi harapan peserta didik dan masyarakat, terlihat dari masalah mutu layanan pendidikan yang belum merata. Hal ini menuntut adanya penerapan prinsip *Total Quality Management (TQM)* melalui *continuous improvement* dan fokus pelanggan sebagai upaya strategis untuk meningkatkan kepuasan siswa, sehingga penelitian ini perlu dilakukan untuk mengkaji sejauh mana kedua variabel tersebut dapat memengaruhi kepuasan siswa di lembaga pendidikan.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui pengaruh *Continuous Improvement* terhadap kepuasan siswa, (2) mengetahui pengaruh Fokus Pelanggan terhadap kepuasan siswa, dan (3) menganalisis pengaruh keduanya secara simultan terhadap kepuasan siswa di MAN 1 Kota Batam.

Hipotesis dalam penelitian dirumuskan untuk menjadi jawaban sementara terhadap permasalahan yang sedang diteliti. Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara *continuous improvement* ( $X_1$ ) dan fokus pelanggan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan siswa ( $Y$ ) di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam. Sebaliknya, Hipotesis nol ( $H_0$ ) tidak terdapat pengaruh yang positif antara *continuous improvement* ( $X_1$ ) dan fokus pelanggan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan siswa ( $Y$ ) di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode uji pengaruh. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada 190 responden. Teknik analisis data yang dilakukan diantaranya melalui tahapan uji instrumen validitas dan reabilitas, analisis statistik, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *continuous improvement* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam, hal ini dibuktikan dengan nilai sebesar 23,1%. Selain itu, fokus pelanggan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Nilai sebesar 43,0%. Menunjukkan bahwa perhatian madrasah terhadap kebutuhan, harapan, dan umpan balik siswa memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan siswa. Secara simultan, *continuous improvement* dan fokus pelanggan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square sebesar 44,2%. Artinya, kedua variabel tersebut berkontribusi penting dalam menjelaskan variasi kepuasan siswa, sehingga peningkatan *continuous improvement* dan fokus pelanggan secara bersamaan dapat meningkatkan kepuasan siswa secara nyata dan terukur.

**Kata Kunci :** *Continuous Improvement*, Fokus Pelanggan, Kepuasan Siswa, Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam