

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelanggan dalam bidang ekonomi sering dikaitkan atau dianalogikan sebagai raja, artinya pelanggan harus mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari pihak produsen. Hal ini juga berlaku pada institut pendidikan yang merupakan sektor jasa, sebagaimana diungkapkan Mulyadi (2019) siswa dapat dianalogikan sebagai raja, karena merupakan pelanggan jasa utama pendidikan disekolah yang harus mendapatkan pelayanan dan memperoleh pendidikan yang bermutu sehingga siswa merasa puas atas jasa yang diterima. Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 5 ayat (1): "Setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu". Ketentuan ini menjadi dasar penting bagi penyelenggaraan pendidikan berorientasi pada kebutuhan sebagai pengguna jasa utama disekolah dengan pendidikan bermutu yang akan mempengaruhi persepsi kepuasan dari pelanggan (siswa). Siswa bukan hanya sekadar objek transfer ilmu, melainkan dianggap sebagai pelanggan abadi/pelanggan setia dalam makna manajemen mutu pendidikan. Goetsch & Davis (2016:91) menjelaskan bahwa, pelanggan setia adalah pihak yang memiliki hubungan jangka panjang yang perlu dipelihara melalui kepuasan yang konsisten dan berkesinambungan.

Menyadari siswa sebagai penerima layanan utama, pengelolaan pendidikan modern perlu menempatkan kepuasan siswa sebagai salah satu indikator utama keberhasilan dalam proses pendidikan bermutu. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika kualitas pendidikan menjadi perhatian serius pemerintah dan berbagai pihak yang terlibat dalam dunia pendidikan. Namun, secara nyata "dunia pendidikan nasional Indonesia" saat ini masih jauh dari harapan para peserta didik yang dapat dilihat dari segi kualitas maupun segi kuantitas (Masyhur, 2011). Sebagaimana dilihat berdasarkan data Statistik Pendidikan 2023, dari sisi akses dan partisipasi pendidikan Angka Partisipasi Sekolah (APS) untuk usia 7–15 tahun berada di atas 95%, partisipasi menurun signifikan pada usia 16–18 tahun menjadi 73,42% dan hanya mencapai 28,96% pada kelompok usia 19–23 tahun. Penurunan

ini mencerminkan hilangnya minat atau motivasi siswa untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang lebih tinggi. Dari aspek kualitas, data menunjukkan bahwa angka putus sekolah cenderung meningkat seiring tingginya jenjang pendidikan, dengan capaian tertinggi pada jenjang SMA/ sederajat sebesar 1,03 persen. Selain itu, masih terdapat peserta didik pada jenjang SD/ sederajat yang bekerja (0,96%) dan sebagian lainnya mengurus rumah tangga (1,62%), menunjukkan bahwa sekolah belum menjadi prioritas utama bagi sebagian siswa. Kondisi ini diduga dipengaruhi oleh ketidaknyamanan lingkungan belajar akibat kurangnya sarana dan prasarana, seperti masih adanya sekolah tanpa akses air bersih (1,73% SD) dan toilet siswa yang belum tersedia secara merata. Kualitas pendidik juga menjadi salah satu faktor penting yang mencerminkan ketidakpuasan siswa. Meskipun jumlah guru terus meningkat dan mayoritas telah memenuhi kualifikasi akademik minimal, distribusi guru yang tidak merata antarwilayah menyebabkan ketimpangan mutu pengajaran.

Penerapan *continuous improvement* (perbaikan berkelanjutan) dan fokus pada pelanggan (*customer focus*), dalam kerangka *Total Quality Management* (TQM) merupakan satu prinsip yang dapat diterapkan dalam meningkatkan kepuasan siswa dalam proses pendidikan. Menurut Masaki (1999:5) yang dikutip dalam Ruhaedi (2014), kegiatan atau penerapan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dilakukan oleh setiap organisasi dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap pelanggan. Asumsi ini menjelaskan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan organisasi termasuk sekolah, dengan usaha sekecil apapun yang dilakukan berulang dan berpusat pada terobosan atau inovasi dapat meningkatkan mutu layanan pendidikan. Disisi lain, Sallis (2022) menjelaskan kepuasan siswa bersumber dari mutu pembelajaran. Implementasi *continuous improvement* di dunia pendidikan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan salah satunya adalah siswa. Dalam laporan McREL International, pendekatan *continuous improvement* merupakan salah satu strategi yang berpotensi untuk meningkatkan hasil pendidikan, terutama dalam pendidikan di sekolah-sekolah negeri dan lembaga pendidikan milik pemerintah (Best & Dunlap, 2014). Dalam implementasinya, pendekatan ini melibatkan perbaikan dalam berbagai aspek pendidikan, termasuk

didalamnya kurikulum, metode pengajaran, sistem administrasi, serta layanan yang berkaitan langsung dengan kebutuhan siswa, sehingga pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan hasil pembelajaran siswa secara menyeluruh.

Masih dengan pandangan yang sama, fokus pelanggan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan siswa. Darmawan et al. (2024), mengungkapkan pentingnya penerapan fokus pelanggan (*customer focus*) di SMA Muhammadiyah 1 Taman tidak hanya dilihat sebagai strategi, tetapi sebagai komitmen untuk mendengarkan, memahami, dan merespons kebutuhan serta harapan setiap pelanggan. Dalam hal ini, penerapan konsep *customer focus* berbasis *total quality management* (tqm) di SMA Muhammadiyah 1 Taman berdampak positif terhadap kualitas layanan pendidikan dan kepuasan pelanggan, guna mewujudkan lingkungan pendidikan yang inklusif, responsif. Oleh karena itu, fenomena penerapan *continuous improvement* dan fokus pelanggan dalam meningkatkan kepuasan siswa menjadi relevan untuk dikaji lebih mendalam, khususnya pada lembaga pendidikan yang berada dibawah naungan Kementerian Agama yaitu madrasah.

Sebagai salah satu sekolah berbasis islam, Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam berorientasi pada peningkatan kualitas pendidikan yang memandang bahwa kepuasan siswa merupakan tolak ukur utama keberhasilan sebuah lembaga, salah satu upaya yang dilakukan adalah implementasi *continuous improvement* dan fokus pada pelanggan. Hal ini dapat dilihat diantaranya; *Pertama*, sekolah menyediakan kebutuhan pengembangan peserta didik melalui budaya berprestasi baik akademik maupun non akademik dan juga menciptakan persaingan belajar yang sehat untuk memperoleh hasil belajar yang baik, sehingga peserta didik mampu melanjutkan ke Perguruan Tinggi terbaik di dalam negeri maupun luar negeri. Tujuan dalam penerapan budaya berprestasi menjadi target yang didorong secara berkesinambungan melalui pembinaan intensif dan berkelanjutan setiap tahun pelajaran sehingga menjadi perhatian bagi sekolah untuk mengembangkan potensi siswa. *Kedua*, Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam mengimplementasi prinsip perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dan fokus pelanggan melalui pembelajaran yang dilaksanakan dengan menggunakan metode yang interaktif,

inspirasi, menyenangkan, kreatif, dan memotivasi peserta didik. Dimana guru wajib menggunakan metode yang dapat membantu peserta didik dalam memahami setiap materi. Dalam proses mutu pembelajaran, terdapat supervisi kelas dan evaluasi proses pembelajaran yang dilakukan secara berkala. Hasil supervisi dimanfaatkan untuk membina guru, meningkatkan kualitas mengajar, dan memastikan pembelajaran selalu sesuai kebutuhan siswa. *Ketiga*, meningkatkan Standar pelayanan yang telah disusun dan diterapkan sesuai dengan Keputusan Kepala Madrasah Nomor 79 Tahun 2021. Standar ini menjadi pedoman untuk memberikan layanan pendidikan yang lebih profesional, terukur, dan sesuai harapan siswa serta orang tua. *Keempat*, meningkatkan Standar Sarana dan Prasarana yang memadai dalam kondisi terpelihara. Fasilitas seperti laboratorium, perpustakaan, lapangan olahraga, dan ruang kelas dirawat dan ditingkatkan kualitasnya supaya mendukung suasana belajar yang nyaman. *Kelima*, tercermin dalam program kerja tahunan, visi dan misi, tujuan madrasah, serta rencana strategis sekolah (RKTMM MAN 1 Kota Batam, 2024).

Namun, tidak menutup kemungkinan menghadapi berbagai kendala dan masalah dalam meningkatkan kepuasan siswa dalam proses pendidikan. Hal ini diperkuat dengan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 09 Desember 2024, melalui wawancara dengan Syifa kelas XI C dan Calista kelas XI H siswi Madrasah Aliyah Negeri Batam, ditemukan fakta *Pertama*, ketidaksesuaian antara harapan siswa dan kenyataan yang diterima dalam proses pembelajaran. Hal ini terlihat dari penyampaian materi yang dilakukan dengan tergesa-gesa demi mengejar capaian kurikulum yang telah ditentukan sehingga fokus lebih diarahkan pada pencapaian materi daripada pemahaman siswa. Akibatnya, siswa merasa kurang puas dengan proses pembelajaran, karena mereka tidak memiliki cukup waktu untuk memahami konsep secara mendalam atau berpartisipasi secara aktif dalam diskusi. *Kedua*, perilaku personel sekolah yang kurang menyenangkan juga menjadi faktor yang tidak mendukung terciptanya lingkungan belajar yang kondusif. Beberapa guru atau staf yang kurang ramah, kurang responsif terhadap kebutuhan siswa, atau bahkan bersikap otoriter dalam mengajar. Hal ini

menyebabkan siswa merasa enggan untuk berinteraksi, takut untuk bertanya, dan kurang termotivasi dalam belajar.

Melihat permasalahan tersebut, sejalan dengan ungkapan Kotler dan Keller (2009:138) yang menjelaskan bahwa, kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan (siswa) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan persepsinya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan yang dimiliki (Habibah. Siti & Bayu, 2016). Selaras dengan ungkapan tersebut, Sari & Abubakar (2024) menegaskan bahwa kualitas layanan jasa yang diberikan oleh sekolah sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan siswa terhadap layanan yang diberikan oleh sekolah tersebut. Pada akhirnya, berdampak pada cara siswa belajar serta hasil belajar yang akan didapatkan oleh siswa. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi *continuous improvement* dan fokus pelanggan yang di terapkan Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam dapat mempengaruhi kepuasan siswa.

Berdasarkan pada uraian tersebut, urgensi penelitian ini menjadi sangat penting bagi lembaga pendidikan dengan memahami implementasi *continuous improvement* dan fokus pelanggan terhadap kepuasan siswa, lembaga pendidikan dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan pengalaman peserta didik dan meningkatkan kepuasan siswa secara menyeluruh. Dalam hal ini, kepuasan siswa merupakan aspek penting dalam dunia pendidikan karena secara langsung berdampak pada keberhasilan siswa. Selain itu, masih terdapat kesenjangan penelitian antara *continuous improvement* dan fokus pelanggan mempengaruhi kepuasan siswa, terutama masih banyak penelitian lebih berfokus pada sektor industri dan bisnis dalam penerapan konsep *continuous improvement* dan fokus pelanggan, sehingga penelitian di bidang pendidikan masih perlu diperkuat dengan data empiris yang lebih relevan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai seberapa berpengaruhnya implementasi *continuous improvement* dan fokus pelanggan terhadap kepuasan siswa. Sehingga, penulis mengangkat judul **“Pengaruh Implementasi *Continuous Improvement* dan Fokus Pelanggan Terhadap Kepuasan Siswa Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka dapat diperoleh rumusan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *continuous improvement* di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam?
2. Bagaimana fokus pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam?
3. Bagaimana pengaruh antara *continious improvement* dan fokus pelanggan terhadap kepuasan siswa di Madarasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi *continuous improvement* di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam.
2. Untuk mengetahui fokus pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam?
3. Untuk mengetahui pengaruh antara *continious improvement* dan fokus pelanggan terhadap kepuasan siswa di Madarasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam?

D. Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian diharapkan secara teoretis dan praktis berguna bagi pihak yang berkepentingan berdasarkan tujuan yang akan dicapai.

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai *continuous improvement* dan fokus pelanggan dalam konteks pendidikan, serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan model manajemen pendidikan yang lebih baik. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya pemahaman teoritis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan siswa yang diberikan oleh pendidik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam dunia akademis dan praktik pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam.

2. Manfaat Praktis.

- a. Bagi mahasiswa. Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi dan pembelajaran bagi mahasiswa yang ingin memahami lebih dalam tentang implementasi *continuous improvement* dan fokus pelanggan dalam konteks

pendidikan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan inspirasi dan panduan bagi mahasiswa yang tertarik melakukan penelitian serupa di masa mendatang.

- b. Bagi peneliti. Penelitian ini memberikan kontribusi akademik dengan menyajikan data empiris terkait pengaruh *continuous improvement* dan fokus pelanggan terhadap kepuasan siswa. Penelitian ini juga dapat menjadi landasan untuk eksplorasi lebih lanjut tentang penerapan konsep manajemen kualitas di bidang pendidikan dengan variabel atau konteks yang berbeda.
- c. Bagi sekolah (Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam). Penelitian ini memberikan gambaran konkret tentang implementasi *continuous improvement* dan fokus pelanggan di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam, sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan keputusan untuk meningkatkan kepuasan siswa.
- d. Bagi pendidik dan tenaga kependidikan. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan dan strategi untuk mengoptimalkan *continuous improvement* dan memperkuat fokus pada kebutuhan siswa.

E. Kerangka Berpikir

Penelitian ini mengangkat judul pengaruh *continuous improvement* dan fokus pelanggan terhadap kepuasan siswa. Dalam rangka mencapai kepuasan siswa dalam proses pendidikan yang bermutu, dibutuhkan dua hal penting yang harus dioptimalkan dan diimplementasikan secara berkelanjutan, yaitu *Continuous Improvement* dan Fokus Pelanggan.

Continuous Improvement singkatnya (CI) mengacu pada konsep Kaizen, yang dapat dipahami sebagai perbaikan berkelanjutan dalam berbagai aspek yang tidak hanya terbatas pada satu bidang tertentu, tetapi mencakup berbagai aspek dalam suatu organisasi atau institusi. Menurut Kinlaw (1992), perbaikan berkelanjutan adalah suatu kegiatan yang berfokus pada kepuasan pelanggan, peningkatan proses kerja, dan kinerja pemasok. Konsep ini dapat dirancang, diterapkan, dan dikembangkan melalui kerja sama tim (*teamwork*) agar menghasilkan peningkatan yang berkelanjutan dalam suatu organisasi bukan hanya sekadar perubahan sesaat, tetapi merupakan proses yang terus menerus (Abidin, 2023).

Dalam pendekatan pendidikan, perbaikan berkelanjutan (*continous improvement*) dapat dipahami pada komitmen sekolah dalam meningkatkan kualitas pendidikan melalui serangkaian upaya perbaikan yang berbasis bukti. Artinya, setiap tindakan peningkatan dilakukan berdasarkan data, hasil evaluasi dan permasalahan yang ada dilapangan bukan hanya semata-mata berdasarkan dugaan atau asumsi. Selain itu, perbaikan dilaksanakan oleh seluruh warga sekolah, mulai dari guru, tenaga kependidikan, hingga kepala sekolah secara konsisten dalam aktivitas sehari-hari, serta dilakukan secara berulang dan berkesinambungan tidak berhenti pada satu titik perubahan saja, melainkan menjadi bagian dari budaya kerja yang terus-menerus dilakukan demi tercapainya pendidikan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi siswa (Park et al., 2013).

Pendekatan ini sejalan dengan W. Edwards Deming (2018:47) mengungkapkan PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) adalah sebuah metode manajemen yang digunakan untuk perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dalam berbagai bidang, termasuk pendidikan. Siklus ini terdiri dari empat tahap utama, yaitu 1) *Plan* (perencanaan), menyusun rencana berdasarkan identifikasi masalah dan menetapkan langkah-langkah untuk perbaikan. 2) *Do* (pelaksanaan), menerapkan rencana yang telah dibuat dalam skala kecil untuk menguji efektivitasnya. 3) *Check* (evaluasi), menganalisis hasil dari implementasi untuk melihat apakah tujuan telah tercapai atau masih ada kekurangan.. 4) *Act* (tindak lanjut), melakukan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi dan mengimplementasikannya secara luas untuk peningkatan berkelanjutan. Sejalan dengan upaya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) penting bagi lembaga pendidikan untuk memastikan bahwa setiap perbaikan yang dilakukan benar-benar menjawab kebutuhan utama pelanggan, hal ini berkaitan erat dengan prinsip fokus pelanggan.

Fokus pelanggan mengacu pada upaya menempatkan pelanggan sebagai pusat perhatian dengan memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan secara efektif. Kotler dan Keller (2016:149) menekankan pentingnya pendekatan ini dengan menyatakan bahwa :

“these managers believe that the customer should be central to the organization’s focus, viewing them as the primary source of profit. This perspective emphasizes a more customer-centric approach, where frontline

employees and customers are seen as key players in the business rather than just positions in a hierarchy”

Sehingga dapat dipahami, keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada kemampuan untuk memprioritaskan kebutuhan dan pengalaman pelanggan dalam segala aspek (Kotler & Keller, 2016). Sejalan dengan hal tersebut, Sousa (2003) mengungkapkan bahwa fokus pelanggan merupakan suatu konsep yang dibangun melalui hubungan antara pemenuhan kebutuhan pelanggan dan kepuasan yang diperoleh dalam proses internal organisasi (Athia & Basalamah, 2020). Dengan kata lain, organisasi harus mampu menarik perhatian, melayani, serta mempertahankan pelanggan secara berkelanjutan. Dalam konteks lembaga pendidikan, fokus pelanggan berarti memastikan bahwa layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan akademik maupun non-akademik siswa secara optimal.

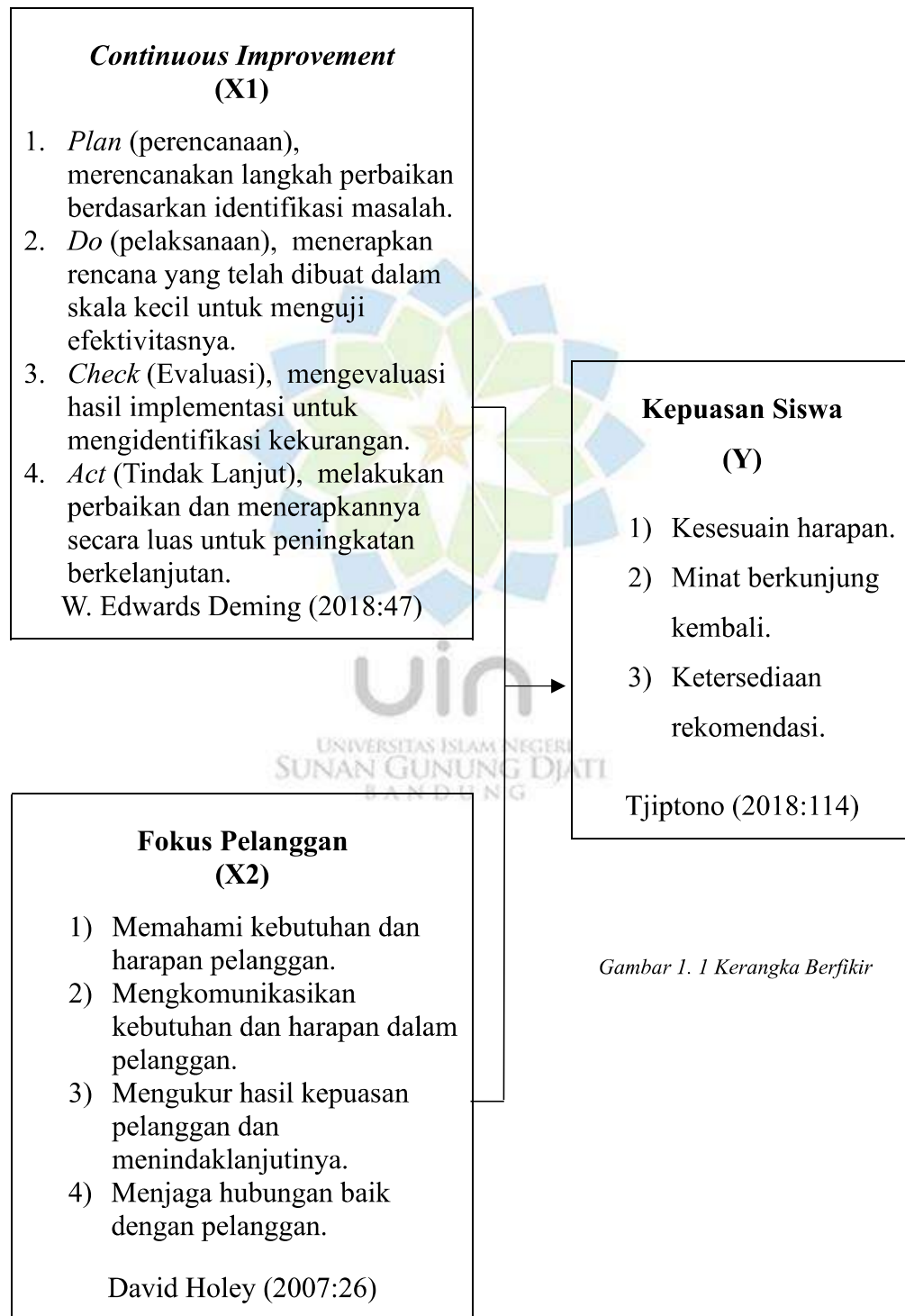
Untuk mendukung implementasi fokus pelanggan dalam organisasi khususnya lembaga pendidikan Hoyle (2007:26) mengemukakan beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk mengukur keberhasilan fokus pelanggan, yaitu: 1) Memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. 2) Mengkomunikasikan kebutuhan dan harapan - harapan dalam pelanggan. 3) Mengukur hasil kepuasan pelanggan dan menindaklanjutinya. 4) menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Kedua pendekatan tersebut, yakni *continuous improvement* dan fokus pelanggan merupakan aspek utama dalam kepuasan pelanggan, yang dalam konteks pendidikan khususnya tingkat menengah atas merujuk pada kepuasan siswa.

Tjiptono dan Chandra (2011:292) mendefinisikan kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Tjiptono & Chandra, 2011). Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Habibah. Siti & Bayu, 2016).

Dalam konteks pendidikan, konsep kepuasan juga menjadi perhatian utama. Suhardan (2010:109) menegaskan bahwa kepuasan peserta didik merupakan tujuan utama dalam layanan belajar di sekolah. Siswa yang merasa puas cenderung menunjukkan sikap positif terhadap proses pembelajaran, seperti antusiasme, minimnya keluhan, serta reaksi positif terhadap materi yang disampaikan oleh guru (Aquariustin, 2014).

Tjiptono (2018:114), mengungkapkan bahwa tidak ada satu pun ukuran tunggal terbaik mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat beberapa indikator mengidentifikasi kepuasan pelanggan, yang dalam penelitian ini diterapkan dalam konteks pendidikan, yaitu: 1) Kesesuaian harapan, tingkat kesesuaian antara kinerja yang diharapkan siswa dengan pengalaman mereka. 2) Minat berkunjung kembali, dalam konteks lembaga pendidikan, “berkunjung kembali” bisa diartikan sebagai bentuk loyalitas siswa terhadap sekolah atau minat melanjutkan studi ke jenjang berikutnya di institusi yang sama. 3) Kesiapan rekomendasi, kesiapan siswa untuk merekomendasikan sekolah kepada teman atau keluarga berdasarkan pada pengalaman. Dari uraian diatas, maka skema dari kerangka berfikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pengaruh Implementasi *Continuous Improvement* dan Fokus Pelanggan Terhadap Kepuasan Siswa



Gambar 1. 1 Kerangka Berfikir

F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka teoritis yang telah dipaparkan, maka selanjutnya merumuskan hipotesis. Sebelum merumuskan hipotesis, penting untuk memahami bahwa penelitian dimulai dengan identifikasi permasalahan yang jelas dan spesifik. Dalam konteks penelitian ini, peneliti menggunakan hipotesis asosiatif, yang didefinisikan sebagai suatu pernyataan yang menunjukkan dugaan adanya pengaruh antara satu atau lebih variabel terhadap variabel lainnya (Hikmawati, 2020). Hipotesis berfungsi sebagai jawaban sementara terhadap permasalahan yang sedang diteliti. Berkaitan dengan definisi tersebut, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

Ha : Terdapat pengaruh yang positif antara *continuous improvement* (X1) dan fokus pelanggan (X2) terhadap kepuasan siswa (Y) di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam.

H₀ : Tidak terdapat pengaruh yang positif antara *continuous improvement* (X1) dan fokus pelanggan (X2) terhadap kepuasan siswa (Y) di Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Batam.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait Pengaruh *Continuous Improvement* dan Fokus Pelanggan terhadap Kepuasan Siswa belum pernah dilakukan sebelumnya. Meskipun demikian, terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Artikel Jurnal Rusdi (2018) <i>Continuous Improvement</i> Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan	Mengkaji penerapan <i>continuous improvement</i> dalam pendidikan	Fokus penelitian lebih menyoroti isu pendidikan di daerah rural dan dampaknya secara luas. Meneliti	<i>Continuous improvement</i> cara yang tepat untuk mengembangkan Pendidikan Pedesaan, dengan Menentukan,

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	Mutu Pendidikan		variabel X2 dan Y yang berbeda	menerapkan, evaluasi, berulang tujuan lembaga tercapai dengan baik.
2.	Artikel Jurnal Suaeb (2022) Penerapan Prinsip <i>Continuous Improvement</i> Dalam <i>Total Quality Management</i> Untuk Meningkatkan Mutu Pendidikan	Mengkaji penerapan <i>continuous improvement</i> dalam pendidikan	Tidak meneliti penerapan fokus pelanggan terhadap kepuasan siswa	<i>Continuous improvement</i> mencakup perbaikan pada manajemen, administrasi, keuangan, sumber daya, dan pembelajaran untuk mendukung peningkatan mutu pendidikan yang berkelanjutan, terarah, dan efektif.
3.	Artikel Jurnal Irfan Taufik, (2024) Kepuasan Siswa Melalui Pelaksanaan <i>Customer Focus</i>	Membahas penerapan <i>customer focus</i> dalam konteks pembelajaran untuk melihat kepuasan siswa.	Tidak meneliti penerapan <i>continuous improvement</i> . Fokus penelitian terhadap	Peserta didik kelas empat hingga enam rata-rata puas layanan komputer dan TIK, pelayanan

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	Pada Pembelajaran TIK Di Sd Muhammadiyah 019 Bangkinang.		pembelajaran TIK	<i>customer focus</i> baik, membuat mereka nyaman di laboratorium.
4.	Tesis Siti Nuraini (2020)	Pengaruh Fokus Pada Pelanggan Terhadap Kepuasan Siswa Di Smk Negeri 11 Bandung	Tidak meneliti penerapan <i>continious improvement</i> .	Fokus pelanggan berpengaruh sangat lemah terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 11 Bandung, dengan kontribusi hanya 8,57% pada tingkat kepuasan.
5.	Artikel Jurnal Arifin Al Amiri M dan Kaswatan Mandala (2019), Pengaruh Implementasi <i>Total Quality Management</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	Membahas peningkatan kualitas dengan prinsip manajemen untuk melihat kepuasan pelanggan.	Fokus penelitian pada implementasi <i>Total Quality Management (TQM)</i> di sektor bisnis kuliner (Kober Mie Setan). Tidak membahas implementasi <i>continuous improvement</i> dan <i>customer focus</i>	<i>Total Quality Management</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif signifikan, dengan fokus pelanggan paling dominan, koefisien determinasi 73,1 persen.

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
			dalam pendidikan.	
6.	Tesis Risa Rihaibatul Bahri (2022), Implementasi Peningkatan Mutu Berkelanjutan (<i>Continuous Improvement</i>) Dalam Proses Pembelajaran Daring di Sekolah <i>Smart School</i> Jakarta Selatan.	Membahas peningkatan kualitas menggunakan prinsip <i>continuous quality improvement</i> .	Fokus penelitian pada peningkatan mutu dalam proses pembelajaran daring. Tidak Meneliti fokus pelanggan dan kepuasan siswa	SD Smart School mendukung <i>continuous improvement</i> melalui feedback, SDM, sarana, komunikasi, sambil mengatasi hambatan motivasi siswa, waktu penilaian, kepercayaan orangtua.
7.	Tesis Dewi Sundari, (2019) Pengaruh Fokus Kepada Pelanggan, Perbaikan Sistem Berkesinambungan, Pelatihan Dan Pendidikan Terhadap Efisiensi Biaya Pada Pdam Tirtanadi	Mengkaji Fokus Kepada Pelanggan dan Perbaikan Berkesinambungan	Membahas beberapa variabel dalam tqm seperti <i>customer focus</i> , perbaikan sistem berkesinambungan, pelatihan, dan pendidikan, tanpa membahas <i>continuous improvement</i> dan <i>customer focus</i> di sektor pendidikan.	Fokus kepada pelanggan, perbaikan sistem berkesinambungan, pelatihan dan pendidikan berpengaruh terhadap efisiensi biaya sebesar 86,8%

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	Provinsi Sumatera Utara.		Fokus penelitian pada efisiensi biaya,	
8.	Tesis Jacqueline Ann Murray, 2018), <i>Improving Student Satisfaction At A Caribbean University Using A Customer</i>	Membahas faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan siswa/mahasiswa dan berbasis konsep manajemen mutu serta kepuasan pelanggan.	Menggunakan pendekatan yang kompleks, seperti <i>expectation disconfirmation theory</i> dan <i>weighted importance scores</i> . Lebih menonjolkan perspektif manajemen bisnis dan pemasaran daripada teori pendidikan. Konteks terlalu spesifik sehingga hasilnya kurang aplikatif untuk institusi pendidikan lainnya.	Mahasiswa memiliki ekspektasi tinggi namun kurang puas terhadap layanan, dengan faktor penting dan pendukung tertentu yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan mutu layanan.
9.	Artikel Chamorro Atalaya , O. F (2019), <i>Satisfaction Of The Graduate</i>	Membahas <i>continuous improvement</i> dan kepuasan siswa/lulusan	Fokus penelitian mengidentifikasi faktor ketidakpuasan secara spesifik.	Tingkat ketidakpuasan lulusan UNTELS meliputi 87,80% layanan transportasi, 90,91% registrasi,

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	<i>For The Continuous improvement Of Educational Quality In Untels.</i>			81,82% laboratorium, 67,86% layanan higienis, 57,14% buku spesialisasi, 65,91% administrasi, dan 61,36% layanan internet.
10.	Artikel Jurnal Eka Huswatun Hasanah dan Idham Kholid (2021), <i>Analysis of Customer Satisfaction Using Total Quality Management (TQM) in Junior High School.</i>	Membahas penerapan konsep tqm dan <i>continuous improvement</i> untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan dengan fokus pada kepuasan siswa.	Menggunakan metode <i>embedded concurrent model</i> (kombinasi kualitatif dan kuantitatif secara tidak seimbang).	Siswa merasa puas terhadap layanan sekolah, dengan aspek daya tanggap yang lebih menonjol dibandingkan elemen lainnya sebesar 3,8%.

Sumber: Jurnal, Skripsi dan Tesis