

ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh manfaat yang dirasakan dan hubungan pelanggan terhadap kepuasan siswa. Penggunaan variabel-variabel tersebut dapat memecahkan permasalahan yang terjadi pada Madrasah Al Falah. Permasalahan dalam penelitian ini adalah terjadinya fluktuasi jumlah siswa dan adanya keluhan dari para siswa, yang mengindikasikan adanya kepuasan siswa yang relatif rendah, hal tersebut mampu menurunkan jumlah calon siswa yang akan masuk. Oleh karena itu Madrasah Aliyah Al Falah perlu memperhatikan tingginya fluktuasi siswa dan keluhan siswa melalui peningkatan manfaat yang dirasakan serta pembentukan hubungan pelanggan yang kuat agar pelanggan semakin puas dengan layanan Madrasah Aliyah Al Falah, sehingga mampu meningkatkan animo masyarakat untuk sekolah di Madrasah Aliyah Al Falah.

Sampel penelitian ini adalah siswa Madrasah Al Falah, sejumlah 85 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda dengan persamaan kuadrat terkecil dan uji hipotesis menggunakan t-statistik untuk menguji koefisien regresi parsial serta f-statistik untuk menguji keberartian pengaruh secara bersama-sama dengan *level of significance* 5%. Selain itu juga dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil analisis menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan dan hubungan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh terjadinya fluktuasi jumlah siswa dan keluhan dari para siswa yang mengindikasikan adanya ketidakpuasan siswa. Oleh karena itu madrasah aliyah Al Falah perlu memperhatikan tingginya fluktuasi dan keluhan para siswa melalui peningkatan hubungan pelanggan serta pembentukan manfaat yang dirasakan agar siswa semakin puas dengan layanan Al Falah. Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kepuasan siswa Madrasah Al Falah, manajemen Al Falah perlu memperhatikan faktor-faktor seperti manfaat yang dirasakan dan hubungan pelanggan, karena faktor-faktor tersebut terbukti mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan siswa. Dari hasil perhitungan, variabel manfaat yang dirasakan dan hubungan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan siswa.

Kata Kunci : Manfaat yang dirasakan, hubungan pelanggan, dan kepuasan siswa