

MANAJEMEN PELAYANAN UNGGUL DALAM MENINGKATKAN TRUST DAN CITRA PESANTREN

Arifia Retna Yunita¹, Nurhayati²

^{1,2}S1 Manajemen Pendidikan, Universitas Islam Zainul Hasan Genggong
Kraksaan Probolinggo, Indonesia

¹fiayunita925@gmail.com, ²aathayati3@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to examine the role of excellent service mangement as a strategic approach to improving the reputatuons and public trust of pesantren. This study employs a field research approach at Zaiunul Hasan Genggong Islamic Boarding School (pesantren). The study results reveal that creating a comfortable environment and increasing the satisfaction and trust of student parents require the implementation of service excellence principles, especially in terms of service execution, monitoring and control, friendliness, accuarate information deliverrry, prompt responsiveness, responsible conduct nd effective communication. The effective utilization of digital plastforms as a medium for dissemanating infomarmation regarding students activities contributes significantly to stakeholder. These findings underscore the importance of service excellence in fostering trust and enhancing the instutional image of the Isamic boarding school.

Keyword: public relation, social media, piblic interest

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana menejemen pelayanan unggul sebagai strategi dalam meningkatkan citra dan trust masyarakat terhadap pesantren. Pendekatan yang digunakan adalah Metode Field Research pada pesantren Zainul Hasan Genggong. Hasil penelitian menunjukkan bahwa guna menciptakan kenyamanan serta meningkatkan kepuasan dan trust wali santri dengan implementasi prinsip service excellent khususnya pada aspek pelaksanaan, pengendalian dan keramahan, tetapi juga keakuratan informasi, kecepatan respon, perilaku bertanggung jawab, komunikasi yang baik. Pemanfaatan plastform sebagai sebagai sarana penyampaian informasi kegiatan santri. Temuan ini menegaskan pentingnya service excellent dalam meingkatkan trust dan citra pesantren. .

Kaca kunci : pelayanan unggul, trust dan citra, pesantren.

A. Pendahuluan

Pondok pesantren adalah salah satu tempat berlangsungnya interaksi

antara guru dan murid atau kiai dan santri dalam intensitas yang relatif dalam rangka mentransfer ilmu-ilmu

keislaman dan pembentukan akhlak. (Mohammad Arief dan Ridhatullah Assya'bani 2023) Lembaga pendidikan Islam yang tidak hanya mengajarkan pengetahuan agama tetapi juga membentuk kepribadian santri. Seiring dengan perkembangan zaman, manajemen dalam lembaga pendidikan pesantren tidak hanya berfokus pada pengelolaan kegiatan belajar mengajar tetapi, juga pada bagaimana pesantren memberikan pelayanan terbaik atau service excellent kepada seluruh pihak yang terlibat di dalamnya, khususnya kepada wali santri. Service excellent yang baik menjadi salah satu indikator keberhasilan manajemen pesantren dalam menciptakan kepuasan dan trust dari wali santri sebagai mitra utama lembaga. Service excellent merupakan upaya untuk memberikan pelayanan terbaik berdasarkan kepentingan pelanggan sehingga mampu memberikan dan menciptakan kepuasan yang optimal. Pada zaman modern ini, manajemen sangat dibutuhkan dalam berorganisasi, tanpa adanya manajemen yang baik maka tujuan organisasi akan sulit dicapai. Pengaturan dalam organisasi dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi

manajemen seperti menurut George R. Terry yang membagi fungsi manajemen menjadi empat aspek planning, organizing, actuating, dan controlling, (rifaldi Dwi saputra, 2023) begitu pula yang diterapkan dalam Manajemen Pondok Pesantren Zainul Hasan Genggong. Dalam konteks ini, service excellent yang baik menjadi salah satu unsur penting dalam pelaksanaan fungsi manajemen, khususnya pada aspek pelaksanaan dan pengendalian dan keramahan, tetapi juga keakuratan informasi, kecepatan respon, perilaku bertanggung jawab, komunikasi yang baik, dan kemampuan pimpinan pesantren dalam memenuhi kebutuhan dan harapan wali santri. Pondok Pesantren Zainul Hasan Genggong telah memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada wali santri sebagai upaya meningkatkan trust wali santri terhadap lembaga. Pelayanan yang diberikan berupa penyampaian informasi kegiatan santri melalui grup Telegram yang memuat berbagai aktivitas santri, seperti kegiatan ibadah, musyawarah, dan aktivitas harian lainnya, sehingga wali santri dapat memantau perkembangan anaknya secara berkala. Selain itu,

juga ada jadwal khusus bagi wali santri untuk melakukan komunikasi melalui telepon dengan santri, serta pelayanan administrasi yang dilaksanakan dengan sikap ramah, sopan, dan santun kepada setiap wali santri yang datang. Bentuk pelayanan tersebut diwujudkan melalui penyambutan yang baik, mempersilakan tamu masuk dan duduk, menyediakan konsumsi, serta menanyakan kebutuhan wali santri sebelum memberikan pelayanan administratif sesuai keperluan. Berbagai bentuk pelayanan tersebut menunjukkan adanya implementasi prinsip *service excellent* guna menciptakan kenyamanan serta meningkatkan kepuasan dan trust wali santri terhadap lembaga. Sebagaimana hasil wawancara dengan Kurrotu Aini selaku Kepala Pondok mengatakan: "Layanan yang diberikan terdapat jadwal khusus bagi wali santri untuk menelepon anaknya, sehingga mereka dapat berkomunikasi langsung. Selain itu, tersedia pula layanan administrasi yang mendukung kelancaran kebutuhan wali santri dan santri secara menyeluruh. Kami juga menyiapkan grup telegram khusus untuk informasi terkait setiap kegiatan

santri". (Aini, 2025) Hasil wawancara tersebut didukung oleh hasil observasi peneliti terkait pelaksanaan *service excellent* kepada wali santri di Pondok Pesantren Zainul Hasan Genggong. Berdasarkan hasil observasi, pelaksanaan *service excellent* kepada wali santri telah dilakukan dengan baik melalui pemanfaatan media digital berupa grup Telegram sebagai sarana penyampaian informasi kegiatan santri, seperti sholat berjamaah, musyawarah, sekolah diniyah, maulid habsyi, pembacaan jaliyatul qodr, dan kegiatan lainnya. Selain itu, dalam pelayanan administrasi terlihat bahwa petugas menyambut wali santri dengan ramah, mempersilakan duduk di ruang yang telah disediakan, kemudian memberikan konsumsi berupa makanan ringan dan minuman, serta memberikan pelayanan sesuai kebutuhan wali santri secara tertib dan responsif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa prinsip *service excellent* telah diterapkan dalam pelayanan pondok kepada wali santri. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala berupa keterbatasan jumlah petugas pelayanan pada waktu tertentu sehingga berdampak pada meningkatnya waktu tunggu

pelayanan. Sebagaimana hasil wawancara dengan Fitria Hidayatun Ningsih selaku staf administrasi mengatakan: “Kendala yang biasanya kami hadapi itu ketika jumlah wali santri yang datang meningkat pada waktu tertentu, sehingga pelayanan menjadi sedikit lebih lama dan terjadi waktu tunggu”. (hidayatun, 2025) Kondisi tersebut menunjukkan bahwa manajemen service excellent di Pondok Pesantren Zainul Hasan Genggong belum sepenuhnya berjalan secara optimal dan konsisten. Dalam konteks lembaga pendidikan modern, konsistensi pelayanan merupakan aspek penting dalam menjaga dan meningkatkan trust wali santri terhadap lembaga. Ketidakkonsistenan dalam pelayanan, meskipun bersifat teknis, berpotensi memengaruhi persepsi wali santri terhadap profesionalitas dan kualitas manajemen pesantren. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih mendalam untuk menganalisis manajemen service excellent dalam upaya meningkatkan trust wali santri terhadap Pondok Pesantren Zainul Hasan Genggong.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (Sugiono, 2020) Metode Field Research bertujuan untuk mengumpulkan data langsung dari lokasi atau objek yang diteliti di lapangan (Moleong, 2018)

Peneliti berinteraksi secara langsung dengan subjek atau lingkungan secara nyata. Penelitian lapangan adalah kegiatan pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data primer yang bersumber dari kondisi nyata di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti terjun langsung ke pesantren untuk mengamati, mewawancarai, dan mendokumentasikan berbagai informasi terkait manajemen service excellent dalam meningkatkan trust wali santri. (Moleong, 2018) Penelitian lapangan digunakan untuk memperoleh gambaran yang aktual, faktual, dan kontekstual mengenai permasalahan yang diteliti secara langsung dari sumbernya. (Martono, 2016)

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada pengasuh pesantren, pengurus, guru, wali santri, dan santri guna memperoleh data terkait strategi pelayanan unggul, kualitas layanan, serta pengaruhnya terhadap trust dan citra pesantren. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, program pelayanan, dan kegiatan pesantren.

Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan teknik agar data yang diperoleh lebih valid dan terpercaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan unggul dapat membangun kepercayaan wali santri serta memperkuat citra positif pesantren di masyarakat.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Manajemen Pondok pesantren

Istilah manajemen berasal dari kata to manage, yang berarti mengatur. Manajemen adalah pengaturan yang dilakukan melalui proses aktivitas, dan diatur berdasarkan urutan dan fungsinya. (Nizamuddin Ilmi, 2024)

manajemen sebagai suatu kerangka kerja yang melibatkan proses tindakan, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan atau pengarahan, dan pengawasan untuk menentukan dan mencapai tujuan dengan memanfaatkan semua jenis sumber daya. Manajemen pendidikan terhadap pondok pesantren lebih dari sekadar tugas administratif tetapi juga suatu proses yang terencana secara sistematis. Proses ini meliputi pengembangan kurikulum untuk pendidikan, agama dan keterampilan, pengaturan kegiatan belajar serta pengajaran, bimbingan santri melalui penerapan nilai-nilai Islam, dan pengawasan semua aktivitas pendidikan yang berlangsung. Semua ini dilakukan demi mencapai tujuan pondok pesantren, yaitu

mencetak santri yang memiliki akhlak yang baik, pengetahuan yang luas, dan kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman. (Faujiah, 2024).

Pesantren bukan sekedar menjalankan manajemen tetapi lebih pada pengaturan cara kerja, proses, penetapan struktur, aktivitas, koordinasi, tugas, kuasa, serta tanggung jawab pelaksanaan dipimpin oleh kepemimpinan yang kharismatik dalam lingkungan religius, sedangkan pengawasan dilakukan melalui evaluasi secara terjadwal untuk meningkatkan mutu pendidikan secara berkelanjutan

a. Planning adalah tahap pertama dalam menentukan kapan suatu aktivitas akan dilaksanakan. Umumnya, perencanaan mengarahkan organisasi dalam pencapaian berbagai tujuan melalui serangkaian kegiatan, langkah perencanaan harus diambil dengan serius oleh manajer, pemimpin, dan semua pihak yang berkepentingan. Dalam

konteks pendidikan Islam, hal ini juga berlaku bagi pengelola dan pengurus sebagai yang berhubungan langsung melayani wali santri. Dipesantren Zainul Hasan Genggong strategi dalam perencanaan bisa dikatakan unggul sengan service excellent sebagai strategi utama untuk meningkat pelayanan guna membangun trust wali santri. Perencanaan ini memainkan peran krusial dalam mencapai keberhasilan, karena kesalahan dalam perencanaan dapat berdampak sangat buruk terhadap pelaksanaan manajemen pendidikan yang berkelanjutan. Dengan demikian, perencanaan menjadi kunci utama untuk menentukan langkah-langkah berikutnya. Tanpa perencanaan yang efektif, kemungkinan pelaksanaan aktivitas lain akan mengalami kegagalan

b. Organizing, adalah salah satu tahapan dalam manajemen, bertujuan untuk

menyusun sumber daya manusia agar kegiatan dan rencana kerja dapat dilaksanakan dengan tertib. Dalam konteks ini, fungsi pengelolaan adalah menyusun dan mendistribusikan sumber daya manusia dengan baik secara langsung dan tidak langsung untuk memastikan bahwa tujuan dan rencana dapat tercapai dengan sukses. Organisasi dalam pandangan Islam bukan sekadar tempat berkumpul, tetapi juga menjelaskan bagaimana suatu program atau pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan bermanfaat. Fokus organisasi lebih pada pengaturan cara kerja, proses, penetapan struktur, aktivitas, koordinasi, tugas, kuasa, serta tanggung jawab. (Izzah, 2022)

Pesantren Zainul Hasan Genggong juga menyusun program-program terkait dengan pelayanan unggul agar trust wali santri meningkat, Pengurus

pesantren menerapkan pelayanan yang cepat, ramah, disiplin, dan transparan dalam memenuhi kebutuhan wali santri.

- c. Actuating adalah kegiatan untuk menggerakkan dan mengupayakan agar para pengurus pesantren melakukan tugas dan kewajibannya. Tugas dan kewajiban setiap 3 bulan selalu di rolling untuk menghindari kebosanan karena pengurus dipesantren selain mendapat tugas tambahan terkait dengan pelayanan pengurus juga memiliki kegiatan pesantren yang sama dengan santri lainnya. Komunikasi intensif antara pesantren dan wali santri dilakukan melalui media digital, pada saat kunjungan, dan laporan perkembangan santri kepada wali santri.
- d. Controlling adalah kegiatan penilaian, koreksi terhadap segala hal yang telah dilakukan oleh karyawan, sehingga dapat dilakukan perbaikan menuju jalan yang

benar sesuai tujuan yang telah ditetapkan. (Nasution, 2022) salah satu Program pelayanan berbasis nilai Islami diterapkan dalam pesantren Zainul Hasan yaitu program pelayanan poskreten yaitu layanan kesehatan dengan pengobatan dasar serta pelatihan bagi pengurus terkait dengan santri sehat juga tiap minggu ada kebiasaan aktivitas fisik dan edukasi perilaku sehat. Semua pelayanan itu ditugaskan untuk memperkuat budaya amanah dan tanggung jawab pengurus pesantren.

2. Service excellent

Service excellent berasal dari bahasa Inggris, di mana service berarti jasa, layanan, dan tanggung jawab, sementara excellent berarti unggul, hebat, atau terbaik. Pengertian dari service excellent adalah usaha untuk memberikan layanan yang paling baik yang berfokus pada kepentingan pelanggan, sehingga kita bisa mencapai dan

menciptakan kepuasan yang maksimal. (Helena Sihotang, 2023)

Service excellent dalam lembaga pendidikan merupakan strategi penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta mutu layanan pendidikan. Lembaga pendidikan dituntut memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik maupun wali santri sebagai pengguna jasa pendidikan. Penerapan pelayanan prima secara konsisten akan memperkuat citra positif lembaga di mata masyarakat. (Umamul Muslikhin, 2025) Service excellent merupakan upaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional guna memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan. Pelayanan prima tidak hanya berorientasi pada kepuasan, tetapi juga pada pembentukan pengalaman positif pelanggan terhadap

lembaga. (Tjiptono, 2019)
Secara umum, service excellent akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi serta mendorong konsumen untuk membeli lagi. Kotler dalam Mashur Imam menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah emosi positif atau negatif yang muncul setelah individu membandingkan antara realisasi layanan yang diperoleh dengan apa yang diharapkan dari layanan tersebut. (Imam, 2022)
Pelanggan mampu mengevaluasi efektivitas layanan yang mereka terima serta yang mereka rasakan terkait produk atau jasa yang ditawarkan, di mana tingkat kepuasan yang mereka rasakan dapat menjadi faktor penting dalam menilai kualitas pelayanan. (Poppy Camenia Jamil, 2022)
Menurut Adawiyah service excellent adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan secara profesional, cepat,

akurat, dan ramah. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah service excellent yang secara literal berarti layanan terbaik atau luar biasa. Disebut luar biasa atau terbaik karena memenuhi kriteria layanan yang ditetapkan atau dimiliki oleh lembaga penyedia layanan. Pelayanan yang baik dalam lembaga pendidikan menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pendidikan tersebut. Selain itu, kualitas pelayanan yang optimal juga berperan dalam membentuk citra positif lembaga serta memperkuat loyalitas masyarakat sebagai pengguna layanan pendidikan. Kualitas pelayanan yang optimal harus dikelola melalui manajemen pelayanan yang sistematis, meliputi standar pelayanan, prosedur operasional yang jelas, sumber daya manusia yang kompeten, serta evaluasi

pelayanan secara berkelanjutan agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi secara efektif. Implementasi pelayanan prima yang optimal memerlukan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, komunikatif, serta dilaksanakan secara konsisten berdasarkan standar operasional prosedur agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi secara efektif. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang konsumen, karena mampu membentuk tingkat kepuasan serta kepercayaan pelanggan. Jadi, service excellent atau layanan prima adalah usaha untuk menyediakan pelayanan terbaik yang berorientasi pada kebutuhan serta kepuasan pelanggan dengan sikap yang ramah, cepat, akurat, dan bertanggung jawab. Layanan ini tidak sekadar memenuhi harapan pelanggan, tetapi juga

berusaha melebihi mereka sehingga dapat menumbuhkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas terhadap pesantren.

3. Trust wali santri

Trust adalah fondasi hubungan sosial yang memungkinkan seseorang berinteraksi dengan efektif dalam situasi tertentu. (Rantika, 2025) Trust adalah elemen kunci dalam relasi antara institusi pendidikan dan wali santri Trust tidak timbul secara mendadak, melainkan dibangun melalui interaksi yang berlangsung terus-menerus, konsisten, dan didasari oleh pengalaman positif yang dialami oleh pihak yang mendapatkan layanan. Dalam dunia pendidikan, terutama di pesantren, trust menjadi dasar utama yang mempengaruhi kelangsungan hubungan antara pesantren dan wali santri Secara umum, trust dapat didefinisikan sebagai keyakinan seseorang terhadap orang lain bahwa

orang tersebut dapat memberikan sesuatu sesuai dengan harapan, bersikap jujur, bertanggung jawab, dan dapat dipercaya. Menurut Anthony Giddens, trust adalah kepercayaan yang tercipta ketika individu atau kelompok merasa yakin bahwa mereka dapat mengandalkan orang lain atau lembaga lain dalam situasi tertentu. Trust wali santri terhadap pesantren adalah aspek yang sangat penting untuk keberlangsungan pesantren. Trust terbentuk ketika pesantren dapat menjalankan tugasnya dengan baik dalam mendidik, membina, dan melayani wali santri.

Dalam lingkungan pondok pesantren, trust wali santri dapat dipahami sebagai keyakinan wali santri bahwa pesantren memiliki kemampuan untuk mendidik, membimbing, menjaga, serta menyajikan pelayanan yang terbaik bagi anak mereka, baik dalam pendidikan, pengasuhan, maupun administrasi. Keyakinan ini sangat

penting karena wali santri menyerahkan seluruh tanggung jawab pendidikan anak mereka kepada pesantren untuk waktu yang cukup lama, sehingga evaluasi mereka terhadap mutu dan konsistensi pelayanan menjadi ukuran utama dalam membentuk kepercayaan. masing-masing table ditebalkan, untuk lebih memperjelas kami gambarkan sebagai berikut :

D. Kesimpulan

Perencanaan ini memainkan peran krusial dalam mencapai keberhasilan, karena kesalahan dalam perencanaan dapat berdampak sangat buruk terhadap pelaksanaan manajemen pendidikan yang berkelanjutan.

Program-program terkait dengan pelayanan unggul agar trust wali santri meningkat, Pengurus pesantren menerapkan pelayanan yang cepat, ramah, disiplin, dan transparan dalam memenuhi kebutuhan wali santri.

Salah satu Program pelayanan berbasis nilai Islami diterapkan dalam pesantren Zainul Hasan yaitu program pelayanan poskreten yaitu layanan kesehatan dengan pengobatan dasar

Service excellent dalam lembaga pendidikan merupakan

strategi penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta mutu layanan pendidikan. Lembaga pendidikan dituntut memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik maupun wali santri sebagai pengguna jasa pendidikan.

Dalam dunia pendidikan, terutama di pesantren, trust menjadi dasar utama yang mempengaruhi kelangsungan hubungan antara pesantren dan wali santri. Secara umum, trust dapat didefinisikan sebagai keyakinan seseorang terhadap orang lain bahwa orang tersebut dapat memberikan sesuatu sesuai dengan harapan, bersikap jujur, bertanggung jawab, dan dapat dipercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, S. (2025). Implementasi Program Pelayanan Prima (Excellent Service) Divisi Penerimaan Santri Baru Dalam Meningkatkan Kuantitas Santri Baru Di Pesantren Darunnajah 2 Cipining. Skripsi. Universitas Darunnajah. Bogor.
- Ardiansyah., Risnita., dan J. M. Syahrani. (2023). Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan. Ihsan: Jurnal Pendidikan Islam 1(2): 1-9.
- Arif, M. dan A. Ridhatullah. (2022). Eksistensi Manajemen Pesantren Di Era Digital. Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan 16(6): 2548–2567.
- Bakar, M.Y. A., H. Basri, dan M. Husniyatul. (2021). Build Public Trust Through Excellent Service In School. Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam 5(3):106–117.
- Basyiroh, I., R. Cepi, H. Jaelani. (2025) Manajemen Kelembagaan Di RA Hidayatul Islamiyah Kecamatan Jatisari Kabupaten Karawang. Banun: Jurnal Pendidikan Islam Anak Usia Dini 2(1): 50–56.
- Budiyanto, dan Suharti. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Trans Jogja. Jurnal Ekobis Dewantara 2(5): 128–129.
- Creswell, J. W, dan C. J. David. (2018).) Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches., Los Angeles: Sage Publications.
- Desrianti, dan N. Yuliana. (2022). Implementasi Kurikulum Merdeka Belajar Perspektif Manajemen Pendidikan Islam.

- Al-Fahim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam 4(2): 158-172.
- Fadilla, A. R. dan W. P. Ayu. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan. Mitita Jurnal Penelitian. 1(3): 34-35.
- Faizah, S., S. N. Siti, dan S. Sinta.(2023). Analisis Validasi E-Modul Flipbook pada Materi Penarikan Kesimpulan dalam Logika Matematika. JNPM (Jurnal Nasional Pendidikan Matematika) 2(2): 414–422.
- Fardiansyah, H., O. Stefanus, A. Yusuf, S. B. Junaedi, A. Hisam, H. Hermanirwanto, S. Dahlan, N. Tuti, A. Opan, Morad. A. M, A. Daelami, P. D. Murtanti, L. Suharto, R. P. Puspito. (2022). Manajemen Pendidikan 45 (Tinjauan pada Lembaga Pendidikan Formal). Bandung
- Widina Media Utama. Faridah, I. dan Z. A. Fatimatuz.(2023). “Implementasi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Madrasah”, Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial 10(8): 3817–3830.
- Fattah, N. (2017). Landasan Manajemen Pendidikan, (Bandung: Remaja Rosdakarya).
- Faujiah, H. (2024). Manajemen Pendidikan Pondok Pesantren Miftahunnajah Lamongan Serang Di Era 5 . 0’. Journal of Education Research 5(3): 3630–3637.
- Gunawan, H. dan R. Perdina.(2025). Etika Keguruan dan Peranannya dalam Membangun Kepercayaan Siswa. Jurnal Penelitian Mahasiswa 1(1): 1– 11.
- Hasnida, dan A. Hidral.(2024). Fungsi Manajemen George Robert Terry Dalam Pandangan Islam. Available Online Jurnal Al Ashriyyah 10(2): 192–202.
- Husnullail, M., Risnita, dan Syahran. J. M. (2024). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Riset Ilmiah. Jurnal Genta Mulia 15(2): 70-78.
- Imam, M. dan Abdullah. (2022). Service Quality Dalam Membangun Competitive. Nusantara Journal of Islamic Studies 3(2): 168-186.
- Izzah, I. (2022). Analisis Kajian Sumber Dan Nilai-Nilai Manajemen Pendidikan Islam. MUDIR (Jurnal Manajemen Pendidikan) 4(2): 118-132.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam 1(2): 1–9.
- Jamil, P. C., O. Rina, dan A. Nia. (2022). Service Excellent Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada TK YLPI.

- Jurnal Pengabdian Masyarakat AIC 1(1): 20- 23.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2019). *Al-Qur'an dan Terjemahannya.*, Jakarta: Kementerian Agama RI.
- Kotler, P. (2022). *Marketing Management*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Kotler, P dan K. L. Keller. (2016). *Marketing Management.*, Harlow: Pearson Education Limited.
- Majid. A. (2017). *Analisis Data Penelitian Kualitatif.*, Makassar: Penerbit Aksara Timur. 46
- Martono. N. (2016). *Metode Penelitian Sosial: Konsep-Konsep Kunci.*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Moleong. L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif.*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muslikhin, U., A. S. Nur, H. M. Taufiq, dan Mu'alimin.(2025). *Pelayanan Prima dalam Pendidikan: Tinjauan Sistematis Tentang Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Mutu Layanan.* Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam 3(5):190–199.
- Mujahir. N.(2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif.*, Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Nasution, W. R. *Konsepsi Manajemen, Manajemen Mutu Dan Manajemen Mutu Pendidikan Wahida.* Alacrity : Journal Of Education 2(1): 26–34.
- Prasetyo. (2022). *Rancang Bangun Automatic Liquid Filling Machine Berbasis Internet of Things Menggunakan NodeMCU dan Telegram*, Skripsi, Universitas Nusa Putra. Sukabumi.
- Purnomo, A. C.(2022). *Manajemen Kelas Dalam Meningkatkan Efektifitas Proses Belajar Mengajar.* Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Keislaman 2(1): 27–34.
- Qosim, N., M. M. Wildan, dan W. Ana. (2023). *Manajemen Kurikulum Sebagai Pengembangan Tujuan Pendidikan*”, Jurnal Mahasiswa, 5(1):2-6.
- Nessaristi, T. A. (2023). *Pengaruh Service Recovery, Perceived Value, Dan Customer Trust Terhadap Customer Loyalty Tiket.Com.* Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional Veteran. Jakarta.
- Rachman, P. (2020). *Implementasi Plan-Do-Check-Act (Pdca) Berbasis Key Performance Indicators (Kpi): Studi Kasus Di Smp-Sma Integral ArRohmah Dau Malang.* Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, 4(2):132-145.
- Ratminto, dan W. A. Septi.(2018.) *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Shidiq, M., dan S. Latifatus. (2022). *Marketing Communication Strategy For Islamic Boarding School-Based Ecucational Institutions.* Managere: Indonesian Journal Of Educational Management

- 3(2):314-323. Sari, D. K., dan S. Euis. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Reputasi Sekolah Terhadap Wom (Word Of Mouth) Peran Mediasi Kepercayaan. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan* 18(1):162–70. 47
- Sari, P. A. A. W. (2025). Resistensi Implementasi M-Pise Dalam Pelayanan Prima Di Lembaga Perkreditan Desa Adat Tegal. Skripsi. Politeknik Negeri Bali. Bali.
- Sastradiharja, E. E. J., dan K. Daningsih. (2022). Implementasi Excellent Service di Sekolah dalam Meningkatkan Kepuasan Orang Tua Murid Sebagai Pelanggan Jasa Pendidikan di Era Pandemi Covid 19 (Studi Empirik Kualitatif di SMP Al Azhar Syifa Budi Cibinong Bogor). *Edukasi Islami: Jurnal Pendidikan Islam* 11(2): 445–470.
- Sihotang, H., S. Nurliana, dan Silalahi, E. R. R. (2023). Pentingnya Penerapan Service Excellence Di Perguruan Tinggi. *Kaizen : Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat* 2 (1):26–33.
- Silmi, N., K. B. Muhammad, dan S. Muhammad. (2024). Perencanaan Dalam Ilmu Pengantar Manajemen. *Journal of Student Research (JSR)* 2(1):107–120.
- Solehuddin, S. (2023). Tantangan dunia pendidikan islam dan implikasinya terhadap perubahan kebijakan, Bahtsuna: Jurnal Pendidikan Islam, 5(2): 159-166.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyo, T dan R. R. Mohamad.(2025). Service Quality and Price Fairness on Repurchase Decisions Through Mediation of Customer Satisfaction”, *Ekspektra: Journal Business & Management*, 9(1):66-80.
- Tjiptono, Fandy. (2019) *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta:
- Andi. Widianingsih, Fathorrahman, dan P. Tri. (2025). Analysis of the Influence of Education Costs , Quality of Educational Services , and References on Parental Satisfaction in Enrolling Their Children at SDIT Al-Kautsar Cikarang. *Journal of Research in Social Science And Humanities* 5(1): 113-119.
- Widyowaty, E., Novitawati, dan Sulaiman. (2024). Analisis Ekspektasi dan Persepsi Orang Tua Terhadap Layanan PAUD Di TK. *Journal of Education Research* 5(3): 2987-2992.
- Wisudaningsih, E. T., G. Djunaidi, dan Sutiah. (2024). Exploration of Early Childhood Education Management in Pesantren: A Case Study of Salafiyah Karangpandan Pesantren. *Jurnal Pendidikan Islam*, 13(1): 13-