

## Strategi Kepala Sekolah Sebagai Leader Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan SD Insan Terpadu Paiton Probolinggo dan Min 1 Probolinggo Melalui Customer Intimacy

<sup>1</sup>Siti Halimatus Syakdiyah <sup>2</sup>Moh Romzi

<sup>1</sup>Universitas Nurul Jadid Paiton, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Nurul Jadid Paiton, Indonesia

\* Gmail: halimatusajha1@gmail.com ; romziaditya39@gmail.com

### Article history

Submitted: 2023/12/26; Revised: 2023/12/27; Accepted: 2023/12/28

### Abstract

The principal as a leader has a big impact on customer satisfaction. Some institutions do not decline due to the leadership of the principal who does not provide satisfaction. As a school principal, several roles and functions can be performed and it is expected that a principal can be responsible and provide expertise to customers. Both to students, guardians, some fellow teachers, and the surrounding community. This research uses qualitative methods of case study type to understand the principal's strategy as a Leader in increasing customer satisfaction of SD Insan Terpadu Paiton Probolinggo and MIN 1 Probolinggo through Customer Intimacy. Data were obtained through interviews with principals, students, fellow teachers, observations at the research site, and document analysis, then analyzed. The results of the research are the principal's strategy as a leader in increasing customer satisfaction of SD Insan Terpadu Paiton and MIN 1 Probolinggo through customer intimacy as follows, conducting Open Communication, Active Participation, Conflict Management, Quality Education Program Development and Evaluation and Feedback.

### Keywords

1; Principal 2; Customer Satisfaction 3; Customer Intimacy



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan suatu organisasi yang harus dilaksanakan dengan maksimal dengan melalui usaha sadar yang terencana untuk mengantarkan anak bangsa menjadi insan yang berguna selamanya baik untuk dirinya, masyarakat agama dan negara (Masruroh 2023). Dalam Pendidikan terstruktur beberapa devisi dengan peran masing-masing dalam mengupayakan tujuan Lembaga dengan maksimal. Struktur tertinggi dalam Lembaga Pendidikan adalah kepala sekolah. Kepala sekolah sebagai pimpinan tertinggi di Lembaga Pendidikan memiliki tugas dan peranan penting untuk kemajuan dan tercapainya Lembaga sesuai visi misi dan Masyarakat serta bangsa. Pendidikan memiliki kemungkinan sangat besar untuk

menjadikan anak bangsa lebih cerdas dan berjiwa Pendidikan serta menjadaikan bangsa bermartabat. Sebagai kepala sekolah yang menjadi pimpinan utama tentu memiliki beberapa peran penting dalam harapan tersebut. Salah satu di antaranya adalah kepala sekolah sebagai *leader*. Kepala sekolah sebagai pimpinan disekolah memiliki haq untuk memerintah dan harus ditaati oleh bawahannya yaitu seluruh masyarakat sekolah seperti peserta didik, seluruh pendidik, staf TU dan juga seluruh wali murid yang telah menitipkan putranya di lembaga tersebut sebagaimana yang telah disebutkan dalam Al-Qur'an surat An-Nisa' pada ayat 59 sebagaimana berikut

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ

Artinya: *"Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah SWT dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu"*

Dari ayat tesebut maka dapat kita pahami bahwa kita wajib taat pada peminpin. Dalam ayat tersebut disebut dengan *"ulil amri"* maksud dari *ulil amri* adalah peminpin seperti pemerintah, hakim, para ulama', militer dan seluruh penguasa yang dijadikan rujukan oleh ummat. Jika dalam Negara maka yang dimaksud peminpin adalah seseorang yang memiliki kedudukan presiden yaitu bapak Jokowi. Jika dalam lembaga maka kepala sekolah yang menjadi peminpin dan wajib kita taati selama sesuai dengan syariah Allah. Kepala sekolah sebagai *leader* merupakan suatu proses dimana seorang terlibat dengan orang lain dan menciptakan hubungan yang meningkatkan motivasi dan moralitas dalam diri peminpin dan bawahan (Burns 1978)

Northouse menyampaikan terkait kepemimpinan dalam bukunya bahwa kepemimpinan memiliki komponen-komponen yang di identifikasi sebagai pusat fenomena kepemimpinan yaitu kepemimpinan adalah proses, kepemimpinan melibatkan pengaruh, kepemimpinan terjadi dalam suatu kelompok organisasi dan kepemimpinan melibatkan tujuan yang sama (Northouse, dan Peter 2013).

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang dimiliki oleh pelanggan baik perasaan kecewa maupun senang yang dirasakan setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja dengan ekpetasi dan harapan yang dimiliki. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan muncul setelah mereka membandingkan antara harapan yang mereka inginkan dengan kenyataan yang terjadi. Kepuasan pelanggan dapat terwujud apabila pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan sama atau setidaknya hampir sama dengan apa yang pelanggan harapkan dalam membeli atau menggunakan jasa dari penyedia jasa. Untuk mewujudkan hal tersebut maka

pimpinan harus tahu apa yang dianggap penting oleh pelanggan dan pimpinan berusaha untuk menghasilkan performance sebaik mungkin agar pelayanan memiliki kualitas yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan jasa yang berkualitas adalah syarat utama kelangsungan bagi kelangsungan perusahaan (Handayani dan Syarifudin 2022)

Customer Intimacy merupakan suatu strategi bisnis dengan cara memberikan perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan pelanggan untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan. *Customer Intimacy* merupakan suatu strategi yang sangat populer di gunakan di perbankan. Customer Intimacy merupakan strategi populer yang digunakan oleh perbankan karena strategi ini merupakan strategi yang mampu menarik dan menjaga hubungan jangka panjang dengan para nasabahnya, Strategi Customer Intimacy juga yang dapat membedakan proses suatu pelayanan suatu perbankan walaupun menggunakan sistem yang sama yaitu syariat Islam. Customer Intimacy merupakan salah satu strategi populer yang digunakan perusahaan dalam membangun dan mempertahankan loyalitas nasabah (Huda 2020). Dari beberapa uraian diatas dapat disimpulkan Customer Intimacy adalah sebuah pendekatan nasabah dan mempertahankan loyalitas dengan cara menjaga hubungan komunikasi, perhatian, dan hubungan relasi yang baik melalui komunikasi, peduli, kenyamanan dan komitmen (Tracy dan Wiersema 1993).

Beberapa peneliti terdahulu telah melakukan riset terkait kepala sekolah sebagai pemimpin pertama (Ahmad 2022), riset menghasilkan kepemimpinan kepala sekolah di sekolah Dasar Negeri masuk pada kategori yang sangat tinggi karena memiliki pengaruh yang signifikan antara kepala sekolah terhadap mutu sekolah. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh (Sari, Prasetya 2020), riset menghasilkan adanya pengaruh secara negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan siswa dikarenakan hubungan yang sangat lemah dan tidak searah. Ketiga penelitian yang dilakukan oleh (Hamidi, Nuzuwar, dan Nural 2019), Hasil penelitian menjelaskan bahwa kepala sekolah sudah menerapkan tugas pokok dan fungsinya sebagai kepala sekolah (Amaliyah 2018), riset menghasilkan menunjukkan bahwa peran kepala sekolah sebagai manager dalam meningkatkan mutu pendidikan yaitu kepala sekolah sangat berperan dalam meningkatkan kegiatan sekolah yang di lakukan oleh guru dan kepala sekolah.

Berdasarkan beberapa peneliti terdahulu di atas belum ada yang mengfokuskan bagaimana peran kepala sekolah sebagai *leader* dalam Meningkatkan Kepuasan melalui Customer Intimacy, maka dari itu peneliti tertarik untuk

melakukan riset lebih lanjut terkait kepala sekolah sebagai *leader* dengan tujuan untuk mengetahui bagaiman “Strategi Kepala Sekolah Sebagai Leader Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan SD Insan Terpadu Paiton Probolinggo dan Min 1 Probolinggo Melalui Customer Intimacy”.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode kualitatif jenis studi kasus. Metode ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk memberikan gambaran komprehensif tentang Strategi Kepala Sekolah Sebagai Leader Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan SD Insan Terpadu Paiton Probolinggo dan Min 1 Probolinggo Melalui Customer Intimacy. Sumber data dalam penelitian ini akan bersumber dari kepala sekolah SD Insan Terpadu Paiton Probolinggo dan Min 1 Probolinggo, wali murid siswa dan beberapa rekan guru. Data akan diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interviews*), observasi partisipatif, dan analisis dokumen terkait, seperti kebijakan sekolah, program pengembangan guru, dan dokumen-dokumen terkait manajemen kinerja.

Wawancara mendalam akan dilakukan dengan kepala sekolah SD Insan Terpadu Paiton Probolinggo dan Min 1 Probolinggo . Wawancara akan difokuskan pada pemahaman tentang strategi yang dilakukan oleh kepala sekolah sebagai Leader dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui Customer Intimacy. Selain itu, pertanyaan terbuka akan digunakan untuk menggali pandangan dan pengalaman mereka secara lebih mendalam. Observasi partisipatif akan dilakukan oleh peneliti dengan berada di lingkungan sekolah dan terlibat dalam kegiatan sehari-hari guru dan staf pendidikan. Observasi ini akan memberikan wawasan tentang praktik-praktik yang ada dalam Upaya kepala sekolah sebagai leader. Dokumen-dokumen terkait manajemen kinerja, pengembangan kompetensi guru, dan kebijakan sekolah akan dianalisis untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang konteks sekolah dan upaya yang telah dilakukan.

Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen akan dianalisis secara kualitatif. Analisis ini akan melibatkan proses pengkodean data, pengelompokan temuan-temuan utama, dan penyusunan narasi deskriptif yang menggambarkan hasil penelitian. Hasil analisis akan digunakan untuk mengidentifikasi strategi-strategi yang efektif dalam optimalisasi manajemen kinerja guru, serta untuk mengidentifikasi tantangan-tantangan yang perlu diatasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui strategi kepala sekolah sebagai *leader* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan SD Insan Terpadu dan MIN 1 Probolinggo melalui *Customer Intimacy* maka peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang akan diajukan kepada kepala sekolah. Kepala sekolah sebagai *leader* memiliki tugas kepemimpinan sebagai suatu proses untuk mempengaruhi hal yang dilakukan oleh individu terhadap suatu kelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ada beberapa strategi kepala sebagai *leader* yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan seperti dengan melakukan, Komunikasi Terbuka, Partisipasi Aktif, Pengelolaan Konflik, Pengembangan Program Pendidikan Berkualitas serta Evaluasi dan Umpan Balik sebagaimana tabel dan pembahasan dibawah ini:



### Komunikasi Terbuka

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Bapak Khusaini Tamrin S.Ag selaku kepala sekolah Insan Terpadu dan bapak Muhammad Sugianto S,Ag, M.Pd.I selaku kepala sekolah MIN 1 Probolinggo kepala sekolah yang karismatik dan berdedikasi. Fokus utama dari wawancara ini adalah mendapatkan pemahaman lebih dalam tentang pentingnya komunikasi terbuka di lingkungan sekolah yang dilakukan oleh kepala sekolah sebagai *leader*. Komunikasi terbuka

dilakukan oleh kepala sekolah dengan tujuan agar hubungan sehat antara kepala sekolah serta pelanggan Lembaga baik dari murid, wali murid serta guru tetap terjaga dengan beberapa cara yang dilakukan oleh kepala sekolah. Beberapa saluran komunikasi yang diupayakan oleh kepala sekolah tentu memiliki manfaat yang sangat banyak.

Pentingnya komunikasi terbuka di sekolah (Hutagalung dan Ramadan 2022). Bapak Khusaini dengan tegas menyatakan bahwa komunikasi terbuka bukan hanya kebijakan, tetapi juga fondasi hubungan yang kuat di antara semua pihak terkait. Dengan adanya komunikasi terbuka, sekolah mampu menciptakan lingkungan pendidikan yang inklusif dan mendukung perkembangan optimal setiap siswa (Legi, Samosir, dan Tambunan 2023). Strategi kepala sekolah sebagai *leader* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melibatkan penerapan *Customer Intimacy* (Huda 2020). Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa *Customer Intimacy* merupakan strategi yang populer dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya dalam konteks pendidikan.

Komunikasi terbuka menjadi fondasi utama dalam strategi ini. Bapak Khusaini menekankan pentingnya saluran komunikasi yang terbuka antara sekolah, siswa, dan orang tua. Dengan adanya komunikasi terbuka, semua pemangku kepentingan merasa didengar dan terlibat dalam proses pendidikan. Berbagai saluran komunikasi, seperti pertemuan rutin dengan orang tua dan papan pengumuman daring, digunakan untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan teratur. Penerapan strategi *Customer Intimacy* juga mencakup partisipasi aktif dari siswa dan orang tua dalam kegiatan sekolah (Syakdiyah 2023).

Dengan melibatkan mereka dalam pertemuan orang tua guru, kegiatan ekstrakurikuler, dan proyek-proyek kelas, sekolah menciptakan hubungan yang lebih erat dengan pelanggan. Ini menciptakan lingkungan di mana siswa dan orang tua merasa terkoneksi dengan sekolah, meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan pendidikan yang disediakan. Dengan demikian, kepala sekolah SD Insan Terpadu Paiton, Bapak Khusaini dan Muhammad Sugianto S,Ag, M.Pd.I selaku kepala sekolah MIN 1 Probolinggo, melalui penerapan *Customer Intimacy*, berhasil menciptakan lingkungan pendidikan yang inklusif dan mendukung perkembangan optimal setiap siswa, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan di sekolah tersebut.

## Partisipasi Aktif

Bapak Khusaini Tamrin S.Ag selaku kepala sekolah Insan Terpadu dan bapak Muhammad Sugianto S,Ag, M.Pd.I selaku kepala sekolah MIN 1 Probolinggo beliau merupakan kepala yang inspiratif. Partisipasi aktif penting untuk dilakukan di setiap Lembaga Pendidikan (Intan 2022). Dengan dukungan kepala sekolah yang berkomitmen, partisipasi aktif menjadi sebuah budaya yang ditanamkan di sekolah kami. Dengan begitu, sekolah menjadi lebih dari sekadar lembaga pendidikan, tetapi juga menjadi komunitas belajar yang aktif dan berdaya.

Partisipasi aktif menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya melalui penerapan *Customer Intimacy*. Partisipasi aktif menjadi kunci utama dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang dinamis. Dengan melibatkan siswa dan orang tua secara aktif, mereka tidak hanya sebagai penonton tetapi juga sebagai pemain yang memiliki peran penting dalam pengembangan sekolah. Inisiatif yang dilakukan sekolah termasuk pertemuan orang tua guru, kegiatan ekstrakurikuler, dan proyek-proyek kelas yang melibatkan kerja tim antara siswa dan orang tua.

Strategi *Customer Intimacy*, sebagaimana dijelaskan dalam teori, menjadi landasan dalam mewujudkan partisipasi aktif dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebagai kepala sekolah yang memainkan peran sebagai pemimpin memahami bahwa kepuasan pelanggan, dalam hal ini siswa dan orang tua, dapat dicapai melalui penerapan strategi yang membangun dan mempertahankan hubungan yang erat. Kepala sekolah sebagai pemimpin harus memiliki jiwa sosial, tanggung jawab, dan ketegasan untuk memastikan tujuan sekolah tercapai.

Dalam analisis naratif, dapat disimpulkan bahwa partisipasi aktif melalui strategi *Customer Intimacy* menjadi poin kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hubungan yang erat antara siswa, orang tua, dan sekolah menciptakan komunitas pembelajaran yang kokoh dan berkesinambungan. Kepala sekolah sebagai pemimpin memiliki peran sentral dalam menjalankan strategi ini dengan memastikan keberhasilan implementasinya di setiap aspek kehidupan sekolah. Dengan demikian, sekolah dapat mencapai tujuan utama mereka untuk memberikan pendidikan berkualitas dan menciptakan lingkungan belajar yang positif.

## Pengelolaan Konflik

Konflik merupakan hal yang wajar dan pasti terjadi dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam keorganisasian, antar teman dan juga dalam kehidupan social. Namun hal ini bukan berarti dianggap biasa terjadi tanpa adanya pencegahan. Konflik adalah bagian alami dari kehidupan dan dapat terjadi di lingkungan sekolah. Namun, konflik dapat menjadi masalah jika tidak dikelola dengan baik dan berpotensi mengganggu iklim belajar. Guru memiliki peran kunci dalam mengidentifikasi, menilai, dan mengelola konflik (Legi, Samosir, dan Tambunan 2023). Mereka harus peka terhadap perubahan suasana di kelas atau antara siswa dan dapat membantu menyediakan wadah untuk berbicara dan mencari solusi bersama.

Beberapa kebijakan yang jelas terkait penanganan konflik. Kepala sekolah juga menyelenggarakan pelatihan reguler bagi guru untuk meningkatkan keterampilan manajemen konflik. Selain itu, ada tim konseling yang siap membantu ketika diperlukan. Komunikasi terbuka dengan orang tua juga dianggap sangat penting. Tantangan utama yang dihadapi adalah memahami akar permasalahan konflik. Kadang-kadang, konflik tidak hanya bersifat permukaan, dan perlu menggali lebih dalam untuk menemukan solusi yang berkelanjutan. Hal ini senda dengan teori Northouse dan Peter bahwa kepala sekolah sebagai *leader* memiliki tugas kepemimpinan sebagai suatu proses untuk mempengaruhi yang dilakukan oleh individu terhadap suatu kelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Northouse dan Peter, 2013). Kepala sekolah sebagai pemimpin memiliki tanggung jawab untuk mengatur suatu kelompok atau organisasi, termasuk sekolah. Kepemimpinan ini melibatkan pengaruh terhadap anggota kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Seorang kepala sekolah yang efektif harus memiliki jiwa sosial, tanggung jawab, dan keputusan yang tegas.

Lebih lanjut, konsep Customer Intimacy atau kedekatan dengan pelanggan merupakan strategi yang populer di berbagai sektor, termasuk perbankan. Dalam konteks sekolah, Customer Intimacy dapat diartikan sebagai upaya untuk menciptakan hubungan yang erat dan berkelanjutan dengan siswa dan orang tua. Ini mencakup pemahaman mendalam terhadap kebutuhan, harapan, dan masalah mereka. Dengan merangkul, pengelolaan konflik di sekolah oleh guru, didukung oleh kebijakan dan pelatihan, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepala sekolah, sebagai pemimpin, memiliki peran kunci dalam membentuk iklim sekolah yang harmonis. Strategi *customer intimacy*, yaitu menciptakan kedekatan

dengan siswa dan orang tua, menjadi landasan untuk memahami dan merespons kebutuhan mereka. Dengan demikian, melalui kerja sama antara guru, kepala sekolah, dan konsep *customer intimacy*, sekolah dapat mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

### **Pengembangan Program Pendidikan Berkualitas**

Sekolah memiliki sistem evaluasi yang terstruktur, yang melibatkan pemantauan terus-menerus terhadap kinerja siswa dan pengumpulan umpan balik dari guru, siswa, dan orang tua. Selain itu, penyesuaian program dilakukan jika diperlukan. Tantangan utama yang dihadapi adalah menjaga program tetap relevan dan mengikuti perkembangan terkini dalam dunia Pendidikan (Zebua 2023). Dalam konteks kepala sekolah sebagai pemimpin, teori menyatakan bahwa kepala sekolah adalah seseorang yang memiliki kekuasaan dan pengaruh dalam menentukan kegiatan belajar mengajar di sekolah (Nabila dan A Ghani 2022). Kepemimpinan yang baik melibatkan jiwa sosial, tanggung jawab, dan ketegasan. Dalam hal ini, kepala sekolah memiliki peran utama dalam memastikan efektivitas pengembangan program pendidikan berkualitas.

Selain itu, konsep *Customer Intimacy* sebagai strategi populer dalam perbankan juga dapat diadopsi dalam konteks Pendidikan (Syakdiyah 2023). *Customer Intimacy* menciptakan dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan siswa dan orang tua. Strategi ini menekankan pada kepuasan pelanggan dan kemampuan untuk membedakan diri dari lembaga pendidikan lainnya. Dalam konteks SD Insan Terpadu Paiton dan MIN 1 Probolinggo, kepala sekolah sebagai leader harus memastikan bahwa program pendidikan yang dikembangkan benar-benar memenuhi harapan dan kebutuhan siswa dan orang tua. Melibatkan mereka dalam proses pengembangan program, seperti melalui forum diskusi atau pertemuan orang tua-guru, dapat menjadi langkah positif. Dengan demikian, kepala sekolah dapat mencapai kepuasan pelanggan melalui strategi *Customer Intimacy*, menciptakan lingkungan belajar yang positif, dan memberikan pengalaman belajar yang memuaskan (Amon dan Harliansyah 2022).

### **Evaluasi dan Umpan Balik**

Dalam konteks kepuasan pelanggan, teori menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dirasakan setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan harapan (Dedy dan Alfandi 2022). *Customer intimacy*, sebagai strategi yang populer di perbankan, memiliki relevansi karena mampu menarik dan menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabah. Strategi ini juga dapat

membedakan pelayanan di sekolah, meskipun menggunakan sistem yang sama.

Dalam analisis, kepala sekolah sebagai leader dengan menggunakan strategi *Customer Intimacy* dengan merespons cepat terhadap umpan balik, mengambil langkah-langkah perbaikan, dan memastikan bahwa perubahan yang diperlukan dilakukan. *Customer Intimacy* membantu memahami nilai yang dihargai oleh siswa dan orang tua, membentuk dasar perencanaan untuk meningkatkan layanan, dan menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik. Dengan demikian, strategi kepala sekolah sebagai leader melalui *Customer Intimacy* dapat dianggap efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan sejalan dengan konsep kepemimpinan yang bertanggung jawab dan berpengaruh positif.

## KESIMPULAN

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, Upaya yang telah dilakukan oleh kepala sekolah yang mana kepala sekolah memiliki peranan sebagai *Leader* ada beberapa Upaya yang telah dilakukan oleh kepala sekolah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan baik terhadap siswa, wali siswa, rekan guru dan Masyarakat sekitar melalui *Customer Intimacy*. Upaya yang dilakukan kepala sekolah sebagai leader sangat berdampak positif terhadap kepuasan yang dirasakan pelanggan karena dengan melalui komunikasi terbuka serta Upaya yang lain telah dilakukan semaksimal mungkin oleh kepala sekolah sehingga seluruh pelanggan dari semua elemen merasa puas.

## REFERENSI

- Ahmad, Dedi Sihabudin. 2022. "Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Upaya-Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan." *Journal Of Education* 02.
- Amaliyah, Khakiki. 2018. "Pendapat Guru Tentang Peran Kepala Sekolah Sebagai Manager Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan" 06 (03).
- Amon, Lorensius, Dan Harliansyah Harliansyah. 2022. "Analisis Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Dalam Perencanaan Peningkatan Mutu Pendidikan Menengah Kejuruan." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan* 1 (1): 147–62. <https://doi.org/10.55606/jimak.v1i1.258>.
- Burns, James Macgregor. 1978. *Leadership*. New York: Harper & Rows.
- Dedy, Asep, Dan Yogi Alfandi. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater." *Jurnal Sains Manajemen* 4 (1): 18–25. <https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.678>.
- Hamidi, Hamidi, Nuzuwar Nuzuwar, Dan Ifnaldi Nurmal. 2019. "Peran Kepala

- Sekolah Sebagai Administrator Dan Supervisor." *Journal Of Administration And Educational Management (Alignment)* 2 (1): 39–47.  
<https://doi.org/10.31539/Alignment.V2i1.743>.
- Handayani, Sri Langgeng, Dan Ahmad Syarifudin. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Transportasi Gojek." *Jurnal Dimensi* 11 (2): 298–313.  
<https://doi.org/10.33373/Dms.V11i2.4115>.
- Huda, Miftahul. 2020. "The Effect Of Customer Intimacy, Customers Experience, Customer Satisfaction And Customer Bonding On Customer Loyalty At Bank Bri Syariah Kcp Panda'an Pasuruan." *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 4 (02): 244. <https://doi.org/10.30868/Ad.V4i02.903>.
- Hutagalung, Ratna, Dan Zaka Hadikusuma Ramadan. 2022. "Peran Orang Tua Dalam Menanamkan Nilai Multikultural Di Lingkungan Keluarga Siswa Sekolah Dasar." *Jurnal Obsesi : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini* 6 (5): 4967–91.  
<https://doi.org/10.31004/Obsesi.V6i5.2895>.
- Intan, Fatma Rizki. 2022. "Pentingnya Pembelajaran Gender Di Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini." *Pernik : Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini* 5 (2): 15–24.  
<https://doi.org/10.31851/Pernik.V5i2.8033>.
- Legi, Hendrik, Lustani Samosir, Dan Lusi Lasma Tambunan. 2023. "Manajemen Konflik Dalam Implementasi Kurikulum Merdeka Di Era Digital" 2 (3).
- Masruroh, Durrotul. 2023. "Model Pembelajaran Dick And Carey Dan Implementasinya Dalam Pelajaran PAI" *Global Education Journal* 1 (4): 470–81  
Model Pembelajaran Dick and Carey Dan Implementasinya Dalam Pelajaran PAI | *Global Education Journal (civiliza.org)*.
- Nabila, Mutia, Dan Abdul Rahman A Ghani. 2022. "Implementasi Gaya Kepemimpinan Situasional Kepala Sekolah Memasuki Pembelajaran Tatap Muka." *Jurnal Basicedu* 6 (3): 5115–23.  
<https://doi.org/10.31004/Basicedu.V6i3.3040>.
- Northouse, Dan G Peter. 2013. *Kepemimpinan: Teori Dan Praktik Edisi 6*. Jakarta: Indeks.
- Sari, Tika Nirmala, Muhammad Novan Prasetya, Dan Program Studi Manajemen Potensi Utama, Medan, Indonesia. 2020. "Dapatkah Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru Dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa." *Edutech: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 6 (1): 87–97. <https://doi.org/10.30596/Edutech.V6i1.4399>.
- Syakdiyah, Siti Halimatus. 2023. "Upaya Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan

Kepuasan Pelanggan Melalui Customer Intamacy.”

Tracy, Micheal, Dan Fred Wiersema. 1993. *Costumer Intimacy And Other Value Disiplines*. Usa: Harvard Business Review.

Zebua, Feliks Rejeki Sotani. 2023. “Analisis Tantangan Dan Peluang Guru Di Era Digital.” *Jurnal Informatika Dan Teknologi Pendidikan* 3 (1): 21–28.  
<https://doi.org/10.25008/jitp.v3i1.55>.