

SKRIPSI
PENGARUH AUDIT MUTU INTERNAL, KEPEMIMPINAN,
DAN KOMITMEN MADRASAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI MAN 1 LAMONGAN



Diajukan oleh:

A. KHUDORI

NIM : 2024020026R

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK 2025

SKRIPSI

**PENGARUH AUDIT MUTU INTERNAL, KEPEMIMPINAN,
DAN KOMITMEN MADRASAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI MAN 1 LAMONGAN**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik



Diajukan oleh

A. KHUDORI

NIM : 2024020026R

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

GRESIK 2025

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH AUDIT MUTU INTERNAL, KEPEMIMPINAN, DAN KOMITMEN MADRASAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI MAN 1 LAMONGAN

SKRIPSI

Diajukan oleh:

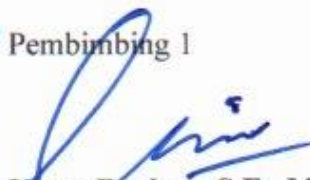
A. KHUDORI
NIM : 2024020026R

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

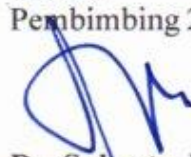
Pada : 09 Juli 2025

Oleh:

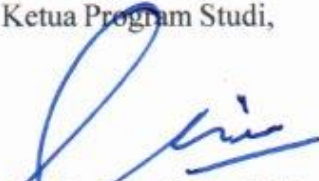
Pembimbing 1


Umar Burhan, S.E., M.M.
NIDN. 0718058006

Gresik,
Pembimbing 2


Dr. Suharto, MM.
NIDN. 8907170023

Mengetahui,
Ketua Program Studi,


Umar Burhan, S.E., M.M.
NIDN. 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Proposal : Pengaruh Audit Mutu Internal, Kepemimpinan, dan
Komitmen Madrasah terhadap Kualitas Pelayanan
di MAN 1 Lamongan

Nama mahasiswa : A. Khudori

NIM : 2024020026R

Telah dipertahankan / diuji dihadapan Tim Penguji

Pada Tanggal : 09 Juli 2025

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK TAHUN 2025

TIM PENGUJI :

1. **Rachmad Ilham, S.Ant. M.PSDM**
NIDN. 0723079203
Ketua Penguji

1. 

2. **Adiba Fuad Syamlan, SE, MM**
NIDN. 0724058702
Anggota Penguji 1

2. 

3. **Umar Burhan, SE, MM**
NIDN. 0718058006
Anggota Penguji 2

3. 

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Rachmad Ilham, S.Ant. M.PSDM

NIDN. 0723079203

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : A. Khudori

NIM : 2024020026R

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen jenjang : Strata 1 (S-1)

Judul Proposal : Pengaruh Audit Mutu Internal, Kepemimpinan, dan
Komitmen Madrasah terhadap Kualitas Pelayanan di
MAN 1 Lamongan

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur – unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 18 Juli 2025

Yang Menyatakan



A. KHUDORI
NIM. 2024020026R

***THE INFLUENCE OF INTERNAL QUALITY AUDIT, LEADERSHIP, AND
MADRASAH COMMITMENT ON SERVICE QUALITY AT MAN 1
LAMONGAN***

A. Khudori

Manajemen Study Program, Faculty Of Economics, Gresik University

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of internal quality audits, leadership, and madrasah commitment on service quality at MAN 1 Lamongan. In an era of increasingly fierce competition in education quality, madrasahs are required to continuously improve and innovate their educational services. Internal quality audits are an important tool for identifying the strengths and weaknesses of an institution, while effective leadership and madrasah commitment are the main pillars in fostering a culture of sustainable quality. This study uses a quantitative approach with a survey method, where data is collected through the distribution of questionnaires to all educators and educational staff at MAN 1 Lamongan. The data analysis technique used is multiple linear regression to determine the relationship between independent variables (internal quality audit, leadership, and madrasah commitment) and dependent variables (service quality). The results of the study indicate that simultaneously, all three independent variables have a significant influence on service quality. Partially, internal quality audit has a positive influence through improved evaluation systems and continuous improvement. Effective leadership creates a conducive work environment and encourages active participation from all madrasah components. Meanwhile, the madrasah's high commitment to the institution's vision and mission further strengthens efforts to provide excellent service to students and the community. Thus, collaboration between the audit system, leadership, and madrasah commitment is a key factor in improving the quality of educational services at MAN 1 Lamongan. This study recommends the importance of strengthening quality management capacity and consistently involving all madrasah components in the process of improving service quality.

Keywords:*Educational quality management; Internal quality audit; Madrasah commitment; Service quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Audit Mutu Internal, Kepemimpinan, dan Komitmen Madrasah terhadap Kualitas Pelayanan di MAN 1 Lamongan”*** untuk memenuhi persyaratan akhir agar dapat menyelesaikan program sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Pada kesempatan ini untuk menunjukkan rasa terima kasih kepada semua orang yang membantu dan memberi dorongan, serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. karena tanpa bimbingan dari berbagai pihak, tugas ini tidak dapat terselesaikan tepat waktu dengan baik dan benar. Pada kesempatan yang baik ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Dr. dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes. selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Bapak Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Univeritas Gresik
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M selaku Kaprodi Manajemen Universitas Gresik dan sekaligus Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Suharto, MM Selaku Pembantu Rektor I Universitas Gresik dan sekaligus Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada saya selama penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen dan staff Jurusan Manajemen Universitas Gresik

6. Bapak Kepala Seksi dan teman sejawat di Seksi Pendidikan Madrasah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan yang selalu mensupport dan membantu tugas dan pekerjaan selama perkuliahan.
7. Kepala MAN 1 Lamongan yang telah memberikan izin untuk penelitian.
8. Bapak/ Ibu guru, dan Pegawai MAN 1 Lamongan yang memberikan support pada tugas ini
9. Keluarga dan Istri tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.
10. Semua pihak, baik langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan disini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan skripsi ini.

Semoga yang sudah memberikan bantuan dan dukungan diatas bisa menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan skripsi ini bisa menjadi tambahan wawasan bagi pembaca atau pihak lainya yang membutuhkan.

Gresik, 18 Juli 2025



A. KHUDORI
NIM. 2024020026R

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN ORISILITAS.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Batasan masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1. Teoritis.....	10
1.5.2. Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Manajemen Strategi	12
2.1.1. Pengertian Manajemen Strategi	12
2.1.2. Tahapan Manajemen Strategi.....	13
2.1.3. Manajemen Strategi sebagai penyelesaian masalah	14
Organisasi.....	14
2.1.4. Manajemen Strategik di Lembaga Pendidikan.....	14
2.2. Audit Internal	18
2.2.1. Pengertian Audit Internal	18
2.2.2. Fungsi Audit Internal	22
2.2.3. Tujuan dan Ruang Lingkup Audit Internal	24
2.2.4. Wewenang dan Tanggungjawab Audit Internal.....	26
2.2.5. Kememadaian Kualifikasi Audit Internal	26
2.2.6. Kompetensi Audit Internal.....	28
2.2.7. Perencanaan Audit Internal.....	29
2.2.8. Pelaksanaan Audit Internal	30
2.2.9. Audit Internal yang Efektif	31
2.2.10. Audit Mutu Internal	33
2.2.11. Indikator Pengukuran Audit Mutu Internal.....	34
2.3. Kepemimpinan	35
2.3.1. Pengertian Kepemimpinan.....	35
2.3.2. Tipe Kepemimpinan.....	42
2.3.3. Teknik Kepemimpinan.....	46
2.3.4. Fungsi Kepemimpinan	47
2.3.5. Sifat-sifat Kepemimpinan	49
2.3.6. Syarat-syarat Kepemimpinan.....	56

2.3.7. Gaya Kepemimpinan.....	56
2.3.8. Tugas Kepemimpinan	60
2.3.9 Indikator Kepemimpinan	61
2.4. Komitmen Madrasah	63
2.4.1. Pengertian Komitmen Secara Terminology	63
2.4.2. Pengertian Komitmen Menurut Para Ahli	64
2.4.3. Manfaat Komitmen	65
2.4.4. Cara Membentuk Komitmen.....	65
2.4.5. Macam-macam Bentuk Komitmen	68
2.4.6. Strategi Komitmen	69
2.4.7. Faktor yang Mempengaruhi Komitmen	70
2.4.8. Aspek-aspek Komitmen.....	72
2.4.9. Cara Membangun Komitmen Organisasi.....	74
2.4.10. Pengaruh Komitmen Madrasah terhadap Kualitas Pelayanan	82
2.4.11. Indikator komitmen madrasah terhadap kualitas pelayanan	83
2.5. Kualitas Pelayanan	83
2.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	83
2.5.2. Konsep Kualitas Pelayanan.....	85
2.5.3. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	89
2.5.4. Kekuatan dan Kelemahan Kualitas Pelayanan.....	90
2.5.5. Indikator Kualitas Pelayanan	93
2.6. Penelitian Relevan.....	95
2.7. Kerangka Konseptual	103
2.8. Hipotesis Penelitian.....	107
BAB III METODE PENELITIAN	109
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	109
3.2. Definisi Operasional Penelitian.....	110
3.3 Indikator Variabel Penelitian	114
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	116
3.5 Metode Pengumpulan Data	118
3.6 Metode Analisis Data	122
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	134
4.1 Gambaran Umum MAN Lamongan	134
4.1.1 Profil Madrasah	134
4.1.2 Data Madrasah.....	134
4.2 Sejarah Berdirinya.....	135
4.2.1 Visi, Misi dan Sasaran Mutu Madrasah	137
4.2.2 Tujuan	140
4.2.3 Sasaran	142
4.2.4 Struktur Organisasi	144
4.3 Waktu Penelitian	148
4.4 Hasil Penelitian	149
4.3.1. Statistik Deskriptif.....	149
4.3.2. Uji validitas dan Reabilitas.....	149
4.3.3. Uji Asumsi Klasik	159
4.3.4. Analisis Regresi Berganda	170
4.3.5. Uji Hipotesis	172
4.3.6. Uji Koefisien Determinasi	176

4.3.7. Pembahasan	177
BAB V PENUTUP	200
5.1 Kesimpulan	200
5.2 Implikasi Penelitian.....	204
5.2.1 Teoritis	204
5.2.2 Praktis.....	204
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	205
5.4 Saran.....	207
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sumber Penelitian Terdahulu	95
Tabel 3.1 Definisi operasional variabel	110
Tabel 3.2 Indikator Variabel Penelitian	115
Tabel 4.1 Daftar Kepala MAN 1 Lamongan.....	136
Tabel 4.2 Data Guru dan karyawan MAN 1 Lamongan	146
Tabel 4.3 Tabel Peserta didik berdasarkan Latar Belakang Pendidikan dan JenisKelamin	147
Tabel 4.4 Tabel Peserta didik berdasarkan Kelas dan Peminatan	147
Tabel 4.5 Tabel Peserta didik berdasarkan Profesi Orang Tua	147
Tabel 4.6 Tabel Peserta didik berdasarkan Pendidikan Orang Tua.....	148
Tabel 4.7 Tabel Peserta didik berdasarkan Pendapatan Orang Tua	148
Tabel 4.8 Tabel waktu penelitian	148
Tabel 4.9 Tabel Uji Validitas Audit Mutu Internal (X1) SPSS	150
Tabel 4.10 Tabel Uji Validitas Audit Mutu Internal (X1)	151
Tabel 4.11 Tabel Uji Validitas Kepemimpinan (X2) SPSS.....	151
Tabel 4.12 Tabel Uji Validitas Kepemimpinan (X2).....	152
Tabel 4.13 Tabel Uji Validitas Komitmen Madrasah (X3) SPSS.....	152
Tabel 4.14 Tabel Uji Validitas Komitmen Madrasah (X3).....	153
Tabel 4.15 Tabel Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y) SPSS.....	153
Tabel 4.16 Tabel Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y).....	154
Tabel 4.17 Tabel Uji Reliabilitas Audit Mutu Internal (X1)	156
Tabel 4.18 Tabel Uji Reliabilitas Kepemimpinan (X2)	157
Tabel 4.19 Tabel Uji Reliabilitas Komitmen Madrasah (X3).....	158
Tabel 4.20 Tabel Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Y).....	159
Tabel 4.21 Tabel Uji Normalitas Histogram.....	160
Tabel 4.22 Tabel Uji Normalitas	162
Tabel 4.23 Tabel Uji Heteroskedastisitas	164
Tabel 4.24 Tabel Uji Multikolinearitas	165
Tabel 4.25 Tabel Uji Autokorelasi	166
Tabel 4.26 Tabel Uji Linieritas X1 Terhadap Y	168

Tabel 4.27 Tabel Uji Linieritas X_2 Terhadap Y	168
Tabel 4.28 Tabel Uji Linieritas X_3 Terhadap Y	169
Tabel 4.29 Tabel Persamaan Regresi Linier Berganda.....	171
Tabel 4.30 Tabel Uji Parsial.....	172
Tabel 4.31 Tabel Uji Simultan	175
Tabel 4.32 Tabel Koefisien Determinasi	177

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Piramida Perencanaan Strategik.....	16
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual (Pengaruh Audit Mutu Internal, Kepemimpinan, dan Komitmen Madrasah terhadap Kualitas Pelayanan di MAN 1 Lamongan).....	106
Gambar 4.1 Struktur Organisasi MAN 1 Lamongan.....	145
Gambar 4.2 Uji Normalitas	161

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	211
Lampiran 2 : Data Informasi Responden Data Guru dan Pegawai MAN 1 Lamongan.....	216
Lampiran 3 : Data Rekapitulasi Data Responden.....	222
Lampiran 4 : Input Data SPSS.....	232
Lampiran 5 : Ouput Data SPSS	234
Lampiran 6 : Surat Kesiediaan Penelitian dari MAN 1 Lamonggan.....	241
Lampiran 7 : Dokumentasi Foto Penelitian	242
Lampiran 8 : Hasil Cek Plagiasi / Skor Turnitin	243