

ABSTRAK

Rina Afilia, 2016: *Tingkat Kepuasan Orang Tua Dalam Akses Sistem Informasi Manajemen Rapot Online di SD Islam Maryam Surabaya*. Skripsi. Jurusan Kependidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan: 1) Sistem informasi manajemen rapot online di SD Islam Maryam Surabaya, 2) Tingkat kepuasan orang tua dalam akses sistem informasi manajemen rapot online di SD Islam Maryam Surabaya, 3) Faktor penghambat dan pendukung dalam akses sistem informasi manajemen rapot online di SD Islam Maryam Surabaya.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini mempergunakan berbagai teknik, yaitu: wawancara, observasi, angket dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model analisis data reduksi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen rapot online di SD Islam Maryam tingkat kepuasan orang tua dalam akses sistem informasi manajemen rapot online disekolah ini tinggi dikarenakan wali murid lebih merasa puas dengan sistem rapot secara online dibandingkan rapot secara manual yang mempermudah wali murid dalam memantau perkembangan belajar anak.

Faktor pendukung akses sistem informasi manajemen rapot online yaitu: Memberi kemudahan dan memberikan manfaat kepada wali murid dalam akses rapot secara online dalam segi waktu maupun finansial.

Faktor penghambatnya yaitu : adanya keterbatasan beberapa orang tua yang sebagian mereka dalam mengakses rapot secara online baik secara pelatihannya maupun secara akses rapot secara online.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi, bagi SD Islam Maryam Surabaya, sehingga dapat di jadikan bahan informasi dan masukan untuk meningkatkan kinerja pemasaran madrasah melalui kemitraan dan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Sistem Informasi Manajemen Rapot Online*