

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**TUGAS AKHIR**

Judul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP  
MANAJEMEN PONDOK PESANTREN PERSATUAN ISLAM 99  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*  
*ANALYSIS* (Studi Kasus: Santri Mu'allimin Pondok Pesantren  
Persatuan Islam 99 Rancabango Tarogong Garut)

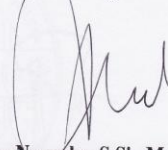
Nama Mahasiswa : Asmaul Husna Ary

Nomor Mahasiswa : 06 611 006

**TUGAS AKHIR INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI UNTUK  
DIUJIKAN**

Yogyakarta, 07 Mei 2012

**Pembimbing**



**(Dr. Jaka Nugraha, S.Si., M.Si.)**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP MANAJEMEN  
PONDOK PESANTREN PERSATUAN ISLAM 99 MENGGUNAKAN  
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

(Studi Kasus: Santri Mu'allimin Pondok Pesantren Persatuan Islam 99 Rancabango  
Tarongong Garut)

Nama Mahasiswa : Asmaul Husna Ary

Nomor Mahasiswa : 06 611 006

**TUGAS AKHIR INI TELAH DIUJIKAN**

**PADA TANGGAL 23 Mei 2012**

**Nama Penguji:**

1. Herni Utami, S.Si., M.Si

2. Edy Widodo, S.Si., M.Si

3. Dr. Jaka Nugraha, S.Si., M.Si

Mengetahui

Dekan FMIPA UII



(Yandi Syukri, M.Si., Apt)

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Karya tulis ini saya persembahkan pertama-tama hanya kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya yang indah sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini, tak lupa kepada Nabi Muhammada SAW sebagai suri tauladan saya.

Karya tulis ini saya persembahkan kepada :

- ❖ Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memanjatkan doa dalam setiap sujudnya, terima kasih banyak ayah ibu...kalian adalah segalanya bagi saya.
- ❖ Abang-abang, kakak serta adek saya tercinta yang selalu mendukung agar berusaha untuk menjadi lebih baik.
- ❖ Teman-teman alumni PPI 99 angkatan 13 terkhusus sahabat sejati que halimah dan cici.
- ❖ Temen-temen di statistika UII, terima kasih atas dukungan serta bantuan selama ini.
- ❖ Terutama dan terkhusus karya tulis ini saya persembahkan untuk tim Manajemen PPI 99 Rancabango Tarogong Garut. Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi pesantren tercinta.

## HALAMAN MOTTO

*Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk mencoba, karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil*

*(Mario Teguh)*

*Tidak ada harga atas waktu, tapi waktu sangat berharga. Memiliki waktu tidak menjadikan kita kaya, tetapi menggunakannya dengan baik adalah sumber dari semua kekayaan*

*(Mario Teguh)*

*Kekuatan terbesar sesungguhnya adalah kekuatan dalam hati terdalam dan kekuatan pikiran. Berpikir positif akan menghasilkan hal-hal positif pula (Zainal Abidin Ary)*

*Jadilah bunga matahari ditengah kebun bunga lili. Menjadi cahaya dalam ketegaran dan ketuguhan hati (Atika Zahra)*

*Sesungguhnya puncak keteguhan adalah tawadhu' (Imam Ja'far)*

*Dari Abu Bakar R.A. berkata : Rasulullah SAW hendaklah kamu berlaku jujur, karena sesungguhnya kejujuran itu bersama dengan kebaikan, dan keduanya ada di surga, dan hendaklah kamu menjauhi kedustaan, karena sesungguhnya itu bersama kejahatan, dan keduanya ada di dalam neraka, dan*

*bertanyalah kamu kepada Allah tentang keyakinan dan pemberian maaf, karena sesungguhnya tidak ada kebaikan yang dapat ditunjukkan seseorang setelah keyakinan, kecuali pemberian maaf. Karenanya janganlah engkau saling dengki, jangan saling membenci, jangan saling memutus tali persaudaraan, dan jangan saling membelakangi, serta jadilah kamu sekalian hamba-hamba Allah yang bersaudara, sebagaimana Allah perintahkan kepadamu.*

*(Hadits Riwayat Ahmad, Bukhari, dan Ibnu Majah)*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah yang tiada hentinya kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga laporan Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Manajemen Pondok Pesantren Persatuan Islam 99 Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis***” untuk mencapai gelar kesarjanaan di Jurusan Statistika telah selesai tanpa suatu hambatan berarti yang penulis alami. Shalawat dan salam penulis haturkan pula kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat yang setia mengikuti ajaran-ajarannya.

Dalam kesempatan ini penulis bermaksud mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyusun Tugas Akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung, antara lain:

1. Allah SWT dan Rasulullah SAW yang selalu menunjukkan jalan terbaik bagi ummatnya.
2. Kedua Orang tua, Ayahanda Zainal Abidin Ary, Ibunda Meuria Cut Amat, Ibnu Muzab Ary, Birrul Walidainy Ary, Muhammad Maududy Ary dan adik tercinta Ummi Khaltsum Ary, terimakasih untuk segala doa, kasih sayang serta kepercayaan yang diberikan, amanah ini menjadi motivasi yang paling berharga dalam menjalani hidup ini.
3. Bapak Yandi Syukri, M.Si., Apt. selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Kariyam, M.Si, selaku Ketua Jurusan Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Dr. Jaka Nugraha, S.Si., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang sabar mengarahkan, membimbing dan memberi motivasi kepada penulis.
6. Dosen-dosen Statistika UII, Bapak Fajriya Hakim, Bapak Akhmad Fauzy, Bapak Jaka Nugraha, Bapak Edy Widodo, dan Ibu Kariyam, terima kasih atas ilmu yang diberikan kepada penulis, semoga ilmu yang diberikan bermanfaat.
7. Segenap ustadz dan ustadzah serta seluruh santri di Pesantren Persatuan Islam 99 Rancabango Tarogong garut.
8. Seluruh teman-teman Statistika UII, serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu, memberikan dorongan dan dukungan selama penulis menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis merasa masih terdapat kekurangan di dalamnya karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Penulis berharap bahwa Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagaimana mestinya sehingga mendatangkan manfaat bagi para pembaca untuk dijadikan referensi Tugas Akhir di kemudian hari dan mendatangkan ridho dari Allah SWT. Amien.

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِي

Yogyakarta, 23 Mei 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	xviii
<b>INTISARI</b> .....	xix
<b>ABSTRACT</b> .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Batasan Masalah .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penelitian .....	7



<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	9
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Manajemen Pesantren .....	12
2.2.2 Kepuasan Siswa/Santri .....	15
2.3 Tinjauan Statistik.....	17
2.3.1 Jenis Data dan Skala Pengukuran.....	17
2.3.2 Analisis Deskriptif.....	20
2.3.3 Uji Validitas .....	21
2.3.4 Uji Reliabilitas.....	22
2.3.5 Tingkat Kesesuaian/Tingkat Kepuasan .....	25
2.3.6 Kriteria Kepuasan dan Analisis <i>Gap</i> .....	25
2.3.7 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Populasi dan Sampel .....	32
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
3.3 Variabel Penelitian .....	32
3.3.1 Identitas Responden.....	33
3.3.2 Kisi-kisi Kuesioner .....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.4.1. Penyusunan Kuesioner Penelitian .....	35
3.4.2. Metode Pengujian Instrumental.....	35
3.5 Proses Penyebaran Kuesioner .....	35

3.6	Pengolahan Data dan Analisis.....	35
3.7	Langkah-langkah Penelitian.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>37</b>
4.1	Karakteristik Santri Pondok Pesantren Persatuan Islam 99 .....	37
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	50
4.3	Transformasi Data .....	53
4.4	Kriteria Kepuasan .....	54
4.5	Analisis Nilai <i>Gap Mean</i> Kinerja Terhadap <i>Mean</i> Harapan .....	58
4.6	Tingkat Kepuasan .....	65
4.7	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	71
4.7.1	<i>Importance Performance Analysis</i> Kurikulum .....	71
4.7.2	<i>Importance Performance Analysis</i> Administrasi .....	72
4.7.3	<i>Importance Performance Analysis</i> Pengajar .....	74
4.7.4	<i>Importance Performance Analysis</i> Fasilitas.....	76
4.7.5	<i>Importance Performance Analysis</i> PPI 99 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	79
4.7.6	<i>Importance Performance Analysis</i> Pesantren Persatuan Islam 99 .....	86
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>90</b>
5.1.	Kesimpulan.....	90
5.2.	Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>92</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>95</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. : Indeks Kepuasan Pelanggan .....	31
Tabel 3.1. : Kisi-kisi instrument kuesioner .....	34
Tabel 4.1. : <i>Crosstabulation</i> Jenis Kelamin, Usia dan Kelas.....	39
Tabel 4.2. : <i>Crosstabulation</i> Jenis Kelamin, di PPI (tahun) dan Kelas .....	42
Tabel 4.3. : <i>Crosstabulation</i> Jenis Kelamin, Tinggal di PPI dan Kelas.....	43
Tabel 4.4. : <i>Crosstabulation</i> Jenis Kelamin, Kelas dan Asal.....	45
Tabel 4.5. : <i>Crosstabulation</i> Jenis Kelamin, Kelas dan Pekerjaan Orang Tua .47	
Tabel 4.6. : <i>Crosstabulation</i> Jenis Kelamin, Uang Saku dan Pekerjaan Orang Tua.....	49
Tabel 4.7. : Pengujian Validitas Kuisisioner Kinerja .....	50
Tabel 4.8. : Pengujian Validitas Kuisisioner Harapan.....	51
Tabel 4.9. : Kriteria Kepuasan Santri Menurut Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4.10. : Kriteria Kepuasan Santri Menurut Usia .....	54
Tabel 4.11. : Kriteria Kepuasan Santri Menurut Kelas.....	55
Tabel 4.12. : Kriteria Kepuasan Santri Menurut Lama Berada di PPI 99 .....	55
Tabel 4.13. : Kriteria Kepuasan Santri Menurut Tinggal di PPI 99 .....	55
Tabel 4.14. : Kriteria Kepuasan Santri Menurut Asal .....	56
Tabel 4.15. : Kriteria Kepuasan Santri Menurut Pekerjaan Orang Tua.....	56
Tabel 4.16. : Kriteria Kepuasan Santri Menurut Uang Saku .....	57
Tabel 4.17. : Kriteria Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Santri.....	57

Tabel 4.18.	: <i>Gap Antara Mean Kinerja dan Mean Harapan Menurut Jenis Kelamin.....</i>	58
Tabel 4.19.	: <i>Gap Antara Mean Kinerja dan Mean Harapan Menurut Usia.....</i>	59
Tabel 4.20.	: <i>Gap Antara Mean Kinerja dan Mean Harapan Menurut Kelas .....</i>	59
Tabel 4.21.	: <i>Gap Antara Mean Kinerja dan Mean Harapan Menurut Lama Berada di PPI 99 .....</i>	60
Tabel 4.22.	: <i>Gap Antara Mean Kinerja dan Mean Harapan Menurut Tinggal ..</i>	61
Tabel 4.23.	: <i>Gap Antara Mean Kinerja dan Mean Harapan Menurut Asal .....</i>	62
Tabel 4.24.	: <i>Gap Antara Mean Kinerja dan Mean Harapan Menurut Pekerjaan Orang Tua .....</i>	63
Tabel 4.25.	: <i>Gap Antara Mean Kinerja dan Mean Harapan Menurut Uang Saku .....</i>	64
Tabel 4.26.	: <i>Tingkat Kepuasan Santri Menurut Jenis Kelamin .....</i>	65
Tabel 4.27.	: <i>Tingkat Kepuasan Santri Menurut Usia .....</i>	65
Tabel 4.28.	: <i>Tingkat Kepuasan Santri Menurut Kelas.....</i>	66
Tabel 4.29.	: <i>Tingkat Kepuasan Santri Menurut Lama Berada di PPI 99 .....</i>	66
Tabel 4.30.	: <i>Tingkat Kepuasan Santri Menurut Tinggal di PPI 99 .....</i>	67
Tabel 4.31.	: <i>Tingkat Kepuasan Santri Menurut Asal .....</i>	67
Tabel 4.32.	: <i>Tingkat Kepuasan Santri Menurut Pekerjaan Orang Tua.....</i>	68
Tabel 4.33.	: <i>Tingkat Kepuasan Santri Menurut Uang Saku .....</i>	69
Tabel 4.34.	: <i>Tingkat Kepuasan Keseluruhan Berdasarkan Karakteristik Santri</i>	70
Tabel 4.35.	: <i>Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Harapan Kurikulum PPI 99..</i>	71

Tabel 4.36.	:	Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Harapan Administrasi PPI 99 .....	72
Tabel 4.37.	:	Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Harapan Pengajar PPI 99 .....	74
Tabel 4.38.	:	Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Harapan Fasilitas PPI 99 .....	76
Tabel 4.39.	:	Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Harapan Menurut Santri Laki-Laki .....	79
Tabel 4.40.	:	Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Harapan Menurut Santri Perempuan .....	82
Tabel 4.41.	:	Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Harapan Manajemen PPI 99	86

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Belajar .....	3
Gambar 1.2. : Model Pengembangan Manajemen Berbasis Kepuasan Siswa .....	4
Gambar 1.3. : Data Santri PPI 99 Tahun 2000-2011 .....	5
Gambar 2.1. : <i>Perceive Service Quality</i> .....	26
Gambar 2.2. : Diagram Kuadran IPA .....	30
Gambar 3.1. : <i>Flowchart</i> Kerangka Pemecahan Masalah .....	38
Gambar 4.1. : Diagram Karakteristik Santri Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Gambar 4.2. : Diagram Karakteristik Santri Berdasarkan Usia.....	38
Gambar 4.3. : Diagram Karakteristik Santri Berdasarkan Tingkatan Kelas.....	39
Gambar 4.4. : Diagram Karakteristik Santri Menurut Lama Berada di PPI 99....	41
Gambar 4.5. : Diagram Karakteristik Santri Menurut Tinggal di PPI 99.....	43
Gambar 4.6. : Diagram Karakteristik Santri Menurut Asal.....	44
Gambar 4.7. : Diagram Karakteristik Santri Menurut Pekerjaan Orang Tua .....	46
Gambar 4.8. : Diagram Karakteristik Santri Menurut Uang Saku .....	48
Gambar 4.9. : Kuadran IPA untuk Kurikulum PPI 99.....	71
Gambar 4.10. : Kuadran IPA untuk Administrasi PPI 99.....	73
Gambar 4.11 : Kuadran IPA untuk Pengajar PPI 99 .....	75
Gambar 4.12. : Kuadran IPA untuk Fasilitas PPI 99 .....	77
Gambar 4.13 : Kuadran IPA untuk Manajemen PPI 99 Menurut Santri Laki- Laki .....	80

Gambar 4.14 : Kuadran IPA untuk Manajemen PPI 99 Menurut Santri	
Perempuan .....	83
Gambar 4.15 : Kuadran IPA untuk Manajemen PPI 99 .....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 2** : Kuesioner
- Lampiran 3** : Rekap Data Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4** : Rekap Data Responden
- Lampiran 5** : Transformasi Data
- Lampiran 6** : *Output* Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 7** : Tabel *r Product Moment*
- Lampiran 8** : Data Kriteria Kepuasan
- Lampiran 9** : Perhitungan Gap dan Tingkat Kepuasan



## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang sebelumnya pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 23 Mei 2012

Asmaul Husna Ary

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP  
MANAJEMEN PONDOK PESANTREN PERSATUAN ISLAM 99  
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*  
(Studi Kasus: Santri Mu'allimin Pondok Pesantren Persatuan Islam 99  
Rancabango Tarogong Garut)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di Pesantren Persatuan Islam 99 (PPI 99) Rancabango Tarogong Garut. Secara umum, tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan santri terhadap manajemen pondok PPI 99. Data yang disajikan berupa data primer yang diambil dari kuesioner "Analisis Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Manajemen pondok Pesantren Persatuan Islam 99 Menggunakan Metode Importance Performance Analysis". Populasi penelitian ini adalah seluruh santri Mu'allimin dengan jumlah 219 orang santri. Cara pengambilan data menggunakan sensus. Analisis data yang digunakan adalah Importance Performance Analysis. Kesimpulan yang diperoleh adalah manajemen PPI 99 telah mampu memenuhi 86,81% harapan santri, selain itu terdapat beberapa atribut yang perlu ditingkatkan untuk lebih meningkatkan manajemen PPI 99 yaitu atribut 5 (Ada pengawasan kegiatan belajar mengajar), 6 (Akademis cekatan dalam merespon keluhan santri), 9 (Peralatan bahan ajar dalam kondisi baik), 23 (Fasilitas olahraga lengkap dan dalam kondisi baik), 31 (Mini market memenuhi kebutuhan santri), 18 (Perpustakaan nyaman dan bersih), 21 (Ruang kelas nyaman) dan 29 (Ruang setrika dan jemuran dalam kondisi baik) dan atribut yang dapat dipertahankan adalah atribut 1 (Tersedianya kalender pendidikan), 3 (Praktek kerja lapangan berjalan efektif), 7 (Pelatihan kepemimpinan meningkatkan kemandirian santri), 10 (Terdapat rincian biaya pendidikan), 12 (Tersedia beasiswa untuk santri kurang mampu), 15 (Pengajar memberi dorongan belajar kepada santri), 16 (Pengajar berkepribadian baik), 19 (Koleksi buku perpustakaan lengkap dan rapi) dan 26 (Ada petugas kebersihan fasilitas umum pesantren).

**Kata kunci :** Manajemen Pesantren, Kepuasan Santri dan *Importance Performance Analysis*.

**ANALYSIS LEVEL OF SATISFACTION STUDENTS  
OF MANAGEMENT PESANTREN PERSATUAN ISLAM 99 USING  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**  
(Case Study: Students Mu'allimin Pesantren Persatuan Islam Association 99  
Rancabango Tarogong Garut)

**Abstract**

The research was conducted at the Islamic School of Islamic Unity 99 (PPI 99) Rancabango Tarogong Garut. In general, the purpose of this study was to determine the satisfaction level of students to the management of PPI cabin 99. The data presented in the form of primary data drawn from questionnaires "Analysis of Satisfaction Students Against Management Association of Islamic boarding school cottage 99 Importance Performance Analysis Using the Method". This study population is around 219 students by the number of people Mu'allimin students. Way of using census data retrieval. Analysis of the data used is the Importance Performance Analysis. Their conclusion is the management of PPI 99 86.81% have been able to meet the expectations of students, other than that there are several attributes that need to be improved to further improve the management of 99 PPI attribute 5 (There supervision of teaching and learning activities), 6 (Academic nimble in responding to complaints of students ), 9 (tools of teaching materials in good condition), 23 (complete sports facilities and in good condition), 31 (Mini market to meet the needs of students), 18 (Libraries comfortable and clean), 21 (Classrooms are comfortable) and 29 (Space iron and clothesline in good condition) and attributes that can be sustained is an attribute 1 (Providing education calendar), 3 (effective field work practice), 7 (leadership training students enhance self-reliance), 10 (There are details of the cost of education), 12 (Available scholarships for disadvantaged students), 15 (Teachers encourage the students to learn), 16 (Teachers a good personality), 19 (complete collection of library books and neat) and 26 (There is a public boarding school janitor).

**Key words:** Management School, Students Satisfaction and Importance Performance Analysis.