

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian dan analisis data dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan pelanggan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru dengan hasil pengujian signifikansi pengaruh yaitu r_o (hitung) 0,748 bila dibandingkan r_t (tabel) 0,205 pada taraf signfikan 5% ($0,748 > 0,205$) ini berarti H_a diterima, H_o ditolak dan r_o (hitung) 0,748 bila dibandingkan r_t (tabel) 0,267 pada taraf signfikan 1% ($0,748 > 0,267$) ini berarti H_a diterima dan H_o ditolak, maka semakin baik manajemen pelayanan prima maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan di sekolah tersebut.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah diuraikan tersebut, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.
 - a. Perlu mengadakan pengawasan oleh kepala sekolah terhadap kinerja tenaga admnistrasi sekolah agar berjalan kondusif.
 - b. Implementasi ISO 9001:2008 dalam layanan administrasi sekolah perlu di tingkatkan lagi.
 - c. Perlu mengadakan penerapan pemberian motivasi peningkatan kerja dengan memberikan dorongan secara moril dan materil seperti reward. Misalnya dengan pemberian predikat “Karyawan Teladan” secara

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

periodik dan pemberian hadiah kepada pegawai yang menyandang predikat tersebut, sehingga akan sangat memacu motivasi tenaga administrasi sekolah dalam meningkatkan kinerjanya

2. Bagi tenaga administrasi sekolah Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru

a. Sebaiknya tenaga administrasi sekolah lebih bersemangat dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pelanggan baik warga sekolah, maupun tamu sekolah.

b. Pelaksanaan pelayanan prima lebih di tingkatkan lagi seperti memberikan kemudahan layanan administrasi kepada pelanggan, berempati kepada pelanggan, berpenampilan prima dan menepati janji, bersikap ramah, mudah dihubungi dan komunikatif.

c. Tenaga administrasi sekolah hendaknya mampu mengatur waktu dengan tepat, karena kedisiplinan waktu sangat berpengaruh untuk produktivitas kerja.

d. Sebagai pendengar yang baik tenaga administrasi sekolah harus mampu memahami pesan dan keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan untuk menciptakan hubungan kerja yang harmon