



Hak Cipta Dilindungi 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.

ABSTRAK

Intan Purnama Sari, (2017): Pengaruh Manajemen Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah dan kepuasan pelanggan serta untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara manajemen pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru. Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya ketidakpuasan pelanggan dalam manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah seperti informasi yang diberikan belum akurat, sifat ramah dan bersahabat belum maksimal diberikan tenaga administrasi sekolah dan masih banyak ketidakpuasan dirasakan pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu angket dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan product moment. Jenis penelitian ini ialah penelitian lapangan yang menggunakan metode *survey*, dengan teknik korelasi. Subjek penelitian ini adalah tenaga administrasi sekolah dan pelanggan sekolah, objek penelitian ini manajemen pelayanan prima dan kepuasan pelanggan. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini 94 orang. Berdasarkan hasil pengujian signifikansi r_o (hitung) 0,748 bila dibandingkan r_t (tabel) 0,205 pada taraf signifikan 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 signifikan 1% ($0,748 > 0,267$) ini berarti H_a diterima dan H_o ditolak, dari pengujian ini dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara manajemen pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.

Kata Kunci: *Manajemen Pelayanan Prima, Tenaga Administrasi Sekolah, Kepuasan Pelanggan*



Hak Cipta Dilindungi 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.

ABSTRACT

Intan Purnama Sari, (2017): The Influence of First-Rate Service Management of School Administrator toward Customer's Satisfaction at Senior High School Muhammadiyah 1 Pekanbaru

This research aimed at finding out how was the first-rate service management of the school administrator and costumer's satisfaction, and finding out the significant influence of the first-rate service management toward the customers' satisfaction at senior high school Muhammadiyah 1 Pekanbaru. This research's background was the unsatisfactory of customers by the first-rate service management of the school administrator, for example: the information which was given had not been accurate yet, the characteristics of kind-hearted and friendly had not been maximized yet by the school administrator, and so on. The techniques used to collect the data were questionnaire and documentation. Moreover, the researcher used product-moment in analyzing the data. The kind of research was a field study using survey method and correlation technique. The subjects of this research were the school administrator and school customer. The objects of this research were first-rate service management and customer's satisfaction. The amount of the sample was 94. Based on the result of significance testing, r_{observed} (0.748) compared with the r_{table} (0.205) in the significance of 5% ($0.748 > 0.205$), it meant that H_a was accepted and H_o was rejected. In addition, r_{observed} (0.748) compared with r_{table} (0.267) in significance level of 1% ($0.748 > 0.267$) it meant that H_a was accepted and H_o was rejected. Based on this research, it could be concluded that there was a significant influence of the first-rate service management toward customer's satisfaction at senior high school Muhammadiyah 1 Pekanbaru.

Keywords: *First-Rate Service Management, School Administrator, and Customer's Satisfaction.*



ملخص

إنتان برناما ساري، (٢٠١٧): تأثير إدارة خدمة صالحة لموظف إدارة المدرسة على إقناع الزبائن في المدرسة الثانوية المحمدية الأولى بياكبارو

هذا البحث يهدف إلى معرفة إدارة خدمة صالحة لموظف إدارة المدرسة على إقناع الزبائن ولمعرفة التأثير الهام بين إدارة خدمة صالحة على إقناع الزبائن في المدرسة الثانوية المحمدية الأولى بياكبارو. هذا البحث مؤسس على عدم إقناع الزبائن في إدارة خدمة صالحة لموظف إدارة المدرسة كالمعلومات المعطية لم تقوم بدقة بعد، وصفة الرحمة، والتصاحب لم يصل إلى حد أعلى أعطاه موظف إدارة المدرسة ولا يزال غير الاقناع كثيرا يشعره الزبائن. وكانت الاستبانة والوثيقة أسلوبين مستخدمين في هذا البحث. وهدف هذا البحث إلى معرفة تأثير إدارة خدمة صالحة لموظف إدارة المدرسة على إقناع الزبائن في المدرسة الثانوية المحمدية الأولى بياكبارو. وهذا البحث من نوع البحث الكمي باستخدام أسلوب الملاحظة بأسلوب الإرتباط. وذات البحث موظف إدارة المدرسة وزبائن المدرسة. وموضوع البحث إدارة خدمة صالحة وإقناع الزبائن، وعدد العينة في هذا البحث ٩٤ نفرا. وبناء على نتائج اختبار المعنوي F_0 (الحساب) $78,60$ إن يقارنه F_t (الجدول) 0.205 في المستوى المعنوي 5% ($78,60 < 0.205$) هذا بمعنى H_a مقبولة، H_0 مردودة و F_0 (الحساب) $78,60$ إن يقارنه F_t (الجدول) 0.267 في المستوى المعنوي 1% ($78,60 < 0.267$) هذا بمعنى H_a مقبولة و H_0 مردودة. ومن هذا الاختبار يمكن الخلاصة أن يوجد التأثير المعنوي بين إدارة خدمة صالحة على إقناع الزبائن في المدرسة الثانوية المحمدية الأولى بياكبارو.

الكلمات الأساسية : إدارة خدمة صالحة، لموظف إدارة المدرسة، إقناع الزبائن

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi 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.