

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.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
PENGHARGAAN	iii
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Penegasan Istilah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORETIS	
A. Konsep Teoritis.....	8
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2. Pengertian Tenaga Adminidtrasi Sekolah.....	17
3. Pengertian Manajemen Pelayanan Prima.....	19
B. Penelitian Relevan.....	31
C. Konsep Operasional.....	32
D. Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	39

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.

C. Subjek dan Objek Penelitian	39
D. Populasi dan Sampel Penelitian	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
1. Kuesioner (Angket)	41
2. Dokumentasi	42
F. Analisis Data	43
1. Uji Validitas Angket (Y) Kepuasan Pelanggan	44
2. Uji Realibilitas Angket (Y) Kepuasan Pelanggan	45
3. Uji Validitas Angket (X) Manajemen Pelayanan Prima	46
4. Uji Realibilitas Angket (X) Manajemen Pelayanan Prima	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian	49
B. Hasil Penelitian	60
1. Rekapitulasi Data (Y) Kepuasan Pelanggan	65
2. Rekapitulasi Data (X) Manajemen Pelayanan Prima	72
C. Pemenuhan Persyaratan Analisis Data Statistik	74
1. Normalitas	74
2. Linearitas	75
3. Regresi	76
4. Pengujian Signifikan Pengaruh Data X dan Data Y	78
5. Kontribusi Pengaruh Data X dan Data Y	80
D. Pembahasan	82

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	83
B. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS