

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 II

### KAJIAN TEORETIS

#### A. Konsep Teoretis

##### 1. Konsep dan Teori Kepuasan Pelanggan

###### a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” artinya cukup baik, memadai dan “*facio*” melakukan atau membuat. *Oxford Advanced Learner’s Dictionary* mendeskripsikan kepuasan sebagai “*The good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*”.<sup>10</sup>

Menurut Anderson dan Fornell dalam buku *Service Excellence* karangan Lina Anatan kepuasan adalah “*post consumption*” yaitu pengalaman untuk membandingkan kualitas yang diperoleh dengan kualitas yang diharapkan, dimana kualitas pelayanan merupakan evaluasi global atas *service delivery system*.<sup>11</sup>

Menurut Kotler kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.<sup>12</sup> Dari pengertian di atas penulis menyimpulkan kepuasan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan melalui jasa dan produk.

Pengertian pelanggan menurut Yoeti adalah yang membeli produk dan jasa-jasa pada suatu perusahaan.<sup>13</sup> Sedangkan menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>10</sup> Tjiptono, *Op Cit*, h.292

<sup>11</sup> Anatan Lina, *Service Excellence*, Bandung: Alfabeta, 2008, h.70

<sup>12</sup> Kotler Philip, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2*, Jakarta: Erlangga, 2006, h.8

<sup>13</sup> Abdul Majid Suharto, *Op Cit*, h. 11

## 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.

mendefinisikan pelanggan adalah setiap orang atau pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, maupun orang lain. Dalam dunia pendidikan pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan di sekolah, dan terdiri atas dua jenis yakni pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal terdiri dari kepala sekolah, guru dan staff sedangkan pelanggan eksternal yaitu siswa, orang tua/wali murid, pemerintah, masyarakat dan stakeholders.<sup>14</sup>

Menurut Suharto Abdul Majid dalam bukunya *Customer service* kepuasan pelanggan adalah adalah suatu kondisi yang menggambarkan terpenuhinya, bahkan terlampaui harapan pelanggan atas suatu produk atau layanan yang dilakukan oleh pihak produsen/pelaku usaha.<sup>15</sup>

Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>16</sup>

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi, yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>17</sup>

<sup>14</sup> Sallis Edward, *Total Quality Management in Education*, Yogyakarta, Ircisod: 2012, h.70

<sup>15</sup> Abdul Majid Soharjo, *Op Cit*, h.54

<sup>16</sup> Tjiptono Fandy dan Diana Anastasya, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset, 2003, h.102

<sup>17</sup> Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa*: Yogyakarta: Andi Offset, 2004, h.146

#### 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.

Berdasarkan pengertian diatas penulis menyimpulkan kepuasan pelanggan adalah penilaian antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan atau terpenuhinya kebutuhan sesuai dengan harapan.

Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau organisasi, maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka.

#### b. Unsur Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa unsur yang penting di dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan yaitu:

- 1) Pelanggan haruslah merupakan prioritas utama organisasi karena kelangsungan organisasi tergantung pada pelanggan.
- 2) Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting.
- 3) Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi. Kualitas berimplikasi pada perbaikan terus-menerus sehingga kualitas harus diperbarui setiap agar pelanggan tetap puas dan loyal.

Oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan prioritas paling utama dalam organisasi, maka organisasi semacam ini harus memiliki fokus pada pelanggan kunci untuk membentuk fokus pada pelanggan adalah menempatkan karyawan untuk berhubungan dengan pelanggan dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan

#### 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.

dalam memuaskan para pelanggan.<sup>18</sup> Jadi unsur yang paling penting dalam pembentukan fokus pada pelanggan adalah interaksi antara tenaga administrasi sekolah dengan pelanggan internal maupun eksternal di sekolah.

### c. Strategi Kepuasan Pelanggan

Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) Strategi Pemasaran berupa *Relationship Marketing*, yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan.
- 2) Strategi *superior customer service* yaitu menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing.
- 3) Strategi *unconditional service guarantees* atau *extraordinary guarantees* yaitu strategi yang berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber penyempurna mutu produk atau jasa dan kinerja organisasi.
- 4) Strategi penanganan keluhan yang efisien yaitu memberikan kesempatan untuk mengubah pelanggan yang tidak menjadi

<sup>18</sup> Tjiptono Fandi dan Diana Anastasya, *Op Cit*, h. 103



#### 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.

puas, proses penangan keluhan ini efektif dimulai identifikasi dan sumber masalah.

- 5) Strategi peningkatan kerja yaitu melakukan pemantau dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan.
- 6) Menerapkan *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu praktik merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan.<sup>19</sup>

#### d. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan salah satu pencetus Indonesia *Costumer Satisfaction Award* dan pengganggu ide hari Pelanggan Nasional 2003 ada lima faktor yang membuat pelanggan puas yaitu:

- 1) Kualitas produk

Kualitas produk yang terdiri dari enam elemen yaitu: *performance, durability, feature, realibity, consitstency dan desain*

- 2) Harga

Harga untuk pelanggan yang sensitive dengan harga biasanya harga murah adalah sumber kepuasan karena mereka akan mendapat *value for money*.

<sup>19</sup> Tjiptono, *Op Cit*, h. 134-141

## 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.

3) *Service Quality* (Kualitas Layanan)

*Service quality* sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. faktor manusia memegang kontribusi sekitar 70% .

4) *Emotional Factor*

*Emotional factor*, pelanggan puas terhadap produk tertentu karena produk tersebut memberikan *emotional value* yang terpancar

## 5) Kemudahan

Kemudahan dalam memperoleh jasa dan kemudahan dalam mendapatkan produk pelanggan akan semakin merasa nyaman dan puas.<sup>20</sup>

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di atas adalah *Service quality*. Karna *Service quality* sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Maka dari itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Dengan demikian pelayanan yang diberikan menghasilkan kepuasan bagi penerima jasa.

e. **Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Ada beberapa metode yang bisa digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Kotler mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu diantaranya, sistem keluhan dan saran,

<sup>20</sup> Abdul Majid Suharto, *Op Cit*, h.48

#### 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.

*ghost shipping*, *lost customer analysis*, dan *survey* kepuasan pelanggan. Diantara keempat metode ini metode *survey* kepuasan pelanggan merupakan metode yang banyak digunakan. Metode *survey* menggunakan *survey* pelanggan dengan berbagai cara di antaranya:

#### 1) *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran ini menggunakan item-item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Pengukuran ini dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti:

1. Seberapa puas saudara terhadap pelayanan di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru?
2. Seberapa besar pelayanan administrasi yang dilakukan tenaga administrasi dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru?

Setelah memberikan pertanyaan di atas kemudian koresponden menjawab masing-masing pertanyaan dengan melingkari suatu bilangan antara 1-5 dengan menggunakan skala Likert “sangat tidak puas” sampai “sangat puas”

#### 2) *Derived Satisfaction*

Pada pengukuran ini responden diberikan pertanyaan menyangkut dua hal utama yaitu.

1. Tingkat harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap kinerja tenaga administrasi di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru?

**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.

2. Persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual administrasi di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru?

3) *Problem Analysis*

Dalam teknik ini responden diminta mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi dan responden diminta menuliskan saran-saran untuk perbaikan. Kemudian administrasi sekolah melakukan analisis konten terhadap semua permasalahan dan saran perbaikan untuk mengidentifikasi bidang-bidang utama yang membutuhkan perhatian dan tindak lanjut segera.

4) *Importance Performance Analysis*

Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut dan tingkat kinerja. Kegunaan teknik ini yaitu perbaikan kinerja yang berdampak kepuasan pelanggan.<sup>21</sup>

**f. Indikator Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono tidak ada satupun ukuran tunggal mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, ditengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti mengenai indikator pengukuran kepuasan pelanggan sebagai berikut:

<sup>21</sup> Tjiptono, *Op Cit*, h.316-319



#### 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.

- 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*)  
Dimana pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan menanyakan langsung kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.
- 2) Dimensi kepuasan pelanggan  
Dimana pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan merinci komponen-komponennya umumnya, proses ini terdiri dari empat langkah, pertama mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan, kedua meminta pelanggan menilai produk atau jasa, ketiga meminta pelanggan menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik, keempat meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi yang menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.
- 3) Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectation*)  
Dimana kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan dari kesesuaian/ketidakesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting
- 4) Minat pembelian ulang (*repurchase intent*)  
Dimana kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

#### 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.

#### 5) Kesiediaan untuk merekomendasi (*willingness to recommend*)

Dimana kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan tindaklanjuti. Biasanya digunakan untuk produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian (seperti pembelian mobil, asuransi jiwa, tour keliling dunia dan sebagainya)

#### 6) Ketidakpuasan pelanggan (*customer dissatisfaction*)

Dimana kepuasan pelanggan dilihat dari berbagai aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan pelanggan, yaitu Komplain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, product recall (penarikan produk dari pasar) dan defections (konsumen yang beralih ke pesaing).<sup>22</sup>

## 2. Teori Tenaga Administrasi Sekolah

### a. Tenaga administrasi sekolah

Kata administrasi menurut etimologis dari bahasa latin *ad+ministrare*. *Ad* berarti *intensif* sedangkan *ministrare* berarti melayani, membantu, dan memenuhi. Jadi tugas utama seorang administrator atau manajer, yaitu memberikan pelayanan prima baik arti sebenarnya maupun arti singkatnya.<sup>23</sup>

<sup>22</sup> Purwa Udiutomo, "Analisa Tingkat Kepuasan Siswa terhadap Layanan Program Smart Ekselensia Indonesia Tahun 2011" dalam *Jurnal Pendidikan Dompot Dhuafa* edisi I/2011, h.9

<sup>23</sup> Usman, Husaini, *Op Cit*, h.1

**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.

**b. Kualifikasi tenaga administrasi sekolah**

Tenaga administrasi sekolah/madrasah terdiri atas kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus.

## 1. Kepala tenaga administrasi sekolah

- a) Berpendidikan minimal lulus D/3 atau sederajat dengan program studi yang relevan dan memiliki pengalaman bekerja sebagai tenaga administrasi sekolah/madrasah minimal selama 4 tahun.
- b) Memiliki sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah/madrasah dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah.

## 2. Pelaksana Urusan Administrasi Kepegawaian

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila jumlah pendidik dan tenaga kependidikan minimal 50 orang.

## 3. Pelaksana Urusan Administrasi Keuangan

Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan, atau SMA/MA dan memiliki sertifikat yang relevan.

## 4. Pelaksana Urusan Administrasi Sarana dan Prasarana

Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat.

#### 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.

5. Pelaksana Urusan Administrasi Hubungan Sekolah dengan Masyarakat.  
Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat, dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (sembilan) rombongan belajar.
6. Pelaksana Urusan Administrasi Persuratan dan Pengarsipan  
Berpendidikan minimal lulusan SMK/MAK, program studi yang relevan.
7. Pelaksana Urusan Administrasi Kesiswaan  
Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan dapat diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 9 (sembilan) rombongan belajar.
8. Pelaksana Urusan Administrasi Kurikulum  
Berpendidikan minimal lulusan SMA/MA/SMK/MAK atau yang sederajat dan diangkat apabila sekolah/madrasah memiliki minimal 12 rombongan belajar.
9. Pelaksana Urusan Administrasi Umum untuk SD/MI/SDLB  
Berpendidikan minimal SMK/MAK/SMA/MA atau yang sederajat.
10. Petugas Layanan Khusus

### 3. Konsep dan Teori Manajemen Pelayanan Prima

#### a. Pengertian Layanan dan Manajemen Pelayanan Prima

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen atau hal-hal lain yang disediakan oleh



## 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.

perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>24</sup>

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>25</sup>

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.<sup>26</sup>

Berdasarkan pengertian pelayanan menurut para ahli di atas penulis menyimpulkan pelayanan merupakan upaya atau tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang atau organisasi.

Manajemen menurut Parker adalah seni melaksanakan pekerjaan melalui orang-orang (*the art of gettings done through people*). Manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.<sup>27</sup> Dalam dunia pendidikan manajemen meliputi perencanaan program Sekolah/Madrasah, pelaksanaan program Sekolah dan Madrasah, pengawas/evaluasi dan sistem informasi Sekolah/Madrasah.

<sup>24</sup> Ratminto & Septi Winarsih Atik, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar: 2012, h. 2

<sup>25</sup> Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, Gramedia Putaka Utama: 2001, h.464

<sup>26</sup> Kamisa, *Kmus Besar Bahasa Indonesia*, Surabaya, Cahaya Agency Surabaya: 2007, h.431

<sup>27</sup> Usman Husaini, *Manajemen Teori Praktik dan Riset Pendidikan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014, h.6

## 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.

Nina Rahmayanti mendefinisikan manajemen pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.<sup>28</sup>

Husaini Usman dalam bukunya *Manajemen Teori Praktik dan Riset Pendidikan* berpendapat bahwa Pelayanan prima dalam arti singkat adalah Pantas (tepat janji dalam biaya hemat, mutu hebat dan waktu tepat = BMW), empati, aman, nyaman, akurat, dan nyata.<sup>29</sup>

Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara di benaknya bersifat biasa dengan standar umum yang banyak yang diberikan oleh perusahaan lainnya namun ternyata adanya pelayanan yang ekstra yang tidak terduga.<sup>30</sup>

Berdasarkan definisi tersebut penulis menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan prima merupakan mengorganisasikan pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan, baik pelanggan internal organisasi maupun pelanggan eksternal organisasi. Sehingga dengan pelayanan tersebut maka kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi dengan optimal. Pelayanan prima pada dasarnya ditujukan untuk membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dimana hubungan tersebut akan menciptakan keterikatan.

<sup>28</sup> Rahmayanti Nina, *Op Cit*, h.3

<sup>29</sup> *Ibid*, 7

<sup>30</sup> *Ibid*, h.18

**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.

**b. Strategi Mewujudkan Pelayanan Prima**

Mewujudkan pelayanan prima tidaklah mudah, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dengan matang. Tjiptono menyatakan beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam membangun pelayanan prima adalah:

- 1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan.

Setiap penyedia layanan wajib berupaya menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada pelanggannya. Upaya ini membutuhkan proses mengidentifikasi determinan atau faktor penentu utama kualitas pelayanan berdasarkan sudut pandang pelanggan. Oleh karena itu, langkah pertama yang perlu dilakukan riset yang mendalam dalam rangka memahami determinan terpenting yang digunakan pelanggan sebagai kriteria utama dalam mengevaluasi pelayanan spesifik. Kemudian mengidentifikasi penilaian yang diberikan pelanggan sasaran terhadap organisasi dan pesaingnya berdasarkan determinan-determinan tersebut.

- 2) Mengelola ekspektasi pelanggan

Semakin banyak janji yang diberikan, semakin besar pula ekspektasi pelanggan bahkan bisa menjurus menjadi harapan yang tidak realistis.

## 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.

## 3) Mengelola bukti kualitas pelayanan.

Manajemen kualitas layanan berbasis bukti bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan. Oleh karena itu pelanggan cenderung memperhatikan dan mempersepsikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan layanan bisa berupa fasilitas fisik pelayanan. (seperti gedung, kendaraan, dan sebagainya).

## 4) Mendidik konsumen dengan pelayanan

Membantu pelanggan dalam memahami sebuah pelayanan merupakan upaya positif untuk mewujudkan proses penyampaian dengan pengonsumsi pelayanan secara efektif dan efisien, sehingga dapat tercipta kepuasan yang lebih tinggi

## 5) Menumbuh kembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas (*quality culture*) merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkenaan dengan peningkatan kualitas.

6) Menciptakan *Automating Quality*

Penyedia layanan wajib mengkaji secara mendalam aspek-aspek yang membutuhkan sentuhan manusia (*high touch*) dan



#### 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.

elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*) keseimbangan antara *high touch* dan *high tech* sangat dibutuhkan untuk menunjang kesuksesan penyampaian layanan secara efektif dan efisien.

#### 7) Menidaklanjuti pelayanan

Dalam rangka menindak lanjuti pelayanan, organisasi perlu berinisiatif untuk menghubungi atau sebagian atau semua pelanggan guna mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang akan mereka terima.<sup>31</sup>

### c. Indikator Manajemen Pelayanan Prima

Ada 5 indikator utama dalam manajemen pelayanan prima yang di kemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yaitu:

#### 1) *Reliability* (keandalan)

Yaitu berkaitan dengan kemampuan perusahaan/organisasi untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun.

#### 2) *Responsive* (ketanggapan)

Yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

<sup>31</sup> Tjiptono Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2008, h.99-103

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

3) *Assurance* (keyakinan/jaminan)

Yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan/organisasi dan perusahaan/organisasi bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengenai setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

4) *Emphaty* (kepedulian)

Yaitu perusahaan/organisasi memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5) *Tangibels* (penampilan)

Yaitu berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.<sup>32</sup>

Dalam manajemen layanan, manajer harus berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada semua pelanggan dengan menggerakkan semua pimpinan dan staff untuk memberikan kepuasan kepada semua pihak melalui berbagai cara. Menurut *Panduan Manajemen Sekolah*, keberhasilan sekolah

<sup>32</sup> Tjiptono, *Op Cit*, h.198

**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.

diukur dari tingkat kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal. sekolah dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan. Dilihat dari jenis pelanggannya, sekolah dikatakan berhasil jika:

1. Siswa puas dengan layanan sekolah, misalnya puas dengan pelajaran yang diterima, puas dengan perlakuan guru maupun pimpinan dan puas dengan fasilitas yang disediakan sekolah. intinya, siswa menikmati situasi sekolah.
2. Orangtua puas dengan layanan terhadap anaknya maupun layanan kepada orang tua misalnya puas karena menerima laporan periodik tentang perkembangan siswa maupun program-program sekolah.
3. Pihak pemakai penerima lulusan (perguruan tinggi, industri dan masyarakat) puas karena menerima lulusan dengan kualitas yang sesuai dengan harapan.
4. Guru dan karyawan puas dengan pelayanan sekolah, misalnya dalam pembagian kewajiban kerja, hubungan antar guru/karyawan/pimpinan, honorium/gaji dan sebagainya.<sup>33</sup>

**d. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima**

## 1. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran berfokus pada individu yang melakukan suatu tugas atau pekerjaan kesadaran pada kualifikasi pekerjaan, resiko yang

<sup>33</sup> Qomar Mujamil, *Op Cit*, h.202

#### 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.

dihadapi, konsumen yang ditangani dan cakupan tugas penting akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam berhubungan dengan orang lain. Bahwa “kesadaran sebagai keadaan jiwa pada seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh satu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan" Proses tumbuhnya kesadaran berbeda pada setiap orang, baik dalam hal kecepatan maupun dalam kualitas.

Hal ini tergantung pada kemampuan berpikir, penggunaan perasaan, pertimbangan dan pengambilan keputusan setiap individu. Disamping itu aspek eksternal individu seperti aspek sosial, keluarga dan teman. Pemahaman yang baik terhadap lingkup tugas seseorang menimbulkan kesadaran yang berpengaruh pada pengambilan keputusan pelayanan yang lebih baik.

## 2. Faktor Aturan

Aturan biasanya memuat hal-hal yang mengikat dan merupakan patokan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Aturan memuat cara kerja normatif yang harus ditempuh suatu organisasi atau individu. Bahwa aturan yang dibuat untuk mengatur organisasi dan karena setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia dan sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama.

Lebih lanjut dikatakan bahwa pertimbangan utama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal penting antara lain:



#### 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.

Kewenangan yaitu pembuat aturan haruslah memiliki kewenangan untuk itu karena kewenangan erat hubungannya dengan suatu tindakan atau perbuatan yang diambil, termasuk pembuatan aturan yang akan dilakukan, yaitu kemampuan bahasa tulis yang mampu secara lengkap menerjemahkan secara lengkap kehendak pikiran.

Pemahaman pelaksana, yaitu petugas pelaksana yang kelak akan terlibat langsung dengan aturan itu haruslah memahami lebih dulu maksud dari aturan. Disiplin dalam pelaksanaan adalah suatu bentuk ketaatan aturan baik tertulis maupun tidak tertulis.

### 3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya berbeda dengan organisasi pada umumnya meskipun terdapat sedikit perbedaan dalam penerapannya karena sasaran pelayanan ditujukan kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak yang multi kompleks. Oleh karena itu organisasi pelayanan ini lebih banyak ditekankan kepada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Sehingga faktor organisasi yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam produk mutu dan kelancaran pelayanan yang meliputi sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik

#### 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.

#### 4. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan dan ketrampilan individu dalam melayani pengguna. Kemampuan berhubungan dengan kondisi psikologis seseorang dalam bekerja. Aspek mental, kepribadian dan sikap memberikan kontribusi besar pada kemampuan. Kemampuan menunjukkan sikap yang optimis untuk dapat bertindak dalam segala hal sesuatu. Ketrampilan lebih berorientasi pada penguasaan suatu teknik praktis yang sangat berhubungan dengan tingkat pekerjaan

#### 5. Faktor Sarana Pelayanan

Bahwa kualitas pelayanan yang tinggi harus di dukung oleh sarana pelayanan yang lengkap. Sarana berfungsi untuk memudahkan pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan keakuratan dan kehandalan serta kejelasan informasi yang seharusnya dicatat yang hasil akhir bermuara pada efesiensi dan efektivitas pelayanan.<sup>34</sup>

#### 4. Pengaruh Manajemen Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan akan diukur sejauh mana harapan dan keinginan pelanggan bisa terpenuhi. Menurut

<sup>34</sup> A.S, Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2009, hlm.88-123

## 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.

Barata *service excellent* merupakan pengembangan dari *costumer care* dan *costumer service* dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal.<sup>35</sup> Dari teori ini bisa disimpulkan dalam layanan administrasi sekolah tenaga administrasi sekolah dituntut untuk memberikan layanan terbaik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur untuk memenuhi kebutuhan pelanggan agar pelanggan puas.

Upaya memberikan layanan terbaik ini dapat diwujudkan apabila tenaga administrasi sekolah dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dalam pelayanan administrasi sekolah.

Sedangkan Oliver menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan suatu reaksi kognitif atau afektif yang muncul sebagai respon atas suatu kelompok atau jasa.<sup>36</sup> Untuk memenuhi kepuasan pelanggan tenaga administrasi sekolah perlu meningkatkan kualitas layanan dengan strategi layanan. Pelanggan sekolah yang merupakan pengguna jasa pelayanan di sekolah mereka yang akan menilai apakah layanan itu berkualitas atau tidak.

Pekerjaan administrasi sekolah yang bersifat administratif menuntut tenaga administrasi sekolah mempunyai keahlian dan keterampilan tertentu, ada 4 kompetensi yang harus dimiliki tenaga administrasi

<sup>35</sup> Abdul Majid Suharto, *Op Cit*, h.59

<sup>36</sup> Anatan Lina, *Op Cit*, h. 70

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Diarangi 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.

sekolah yaitu kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi teknis dan kompetensi manajerial. Salah satu kompetensi terpenting yang dimiliki tenaga administrasi yaitu kompetensi yaitu kompetensi sosial yang dimana didalamnya ada pelayanan prima. Dengan mengimplementasikan manajemen pelayanan prima akan memudahkan tenaga administrasi sekolah dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pelanggan dan pelanggan akan merasa puas jika kebutuhan yang diharapkan dapat terpenuhi dengan pelayanan berkualitas yang diberikan oleh tenaga administrasi sekolah.

**B. Penelitian Relevan**

Penelitian yang berkaitan dengan manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah memfokuskan pada pengaruh pelayanan prima tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan pelanggan.

Berikut ini dipaparkan penelitian yang terdahulu ada kaitannya dengan maksud menghindari duplikasi:

1. Ghafardi, 2014, (Tesis, hubungan manajemen mutu pelayanan administrasi sekolah dengan kepuasan orang tua di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru, Program Pascasarjana UIN SUSKA RIAU). Dari hasil penelitian ini persentase manajemen pelayanan berada di level baik 77.69% dan persentase kepuasan orang tua 78.74%, maka adanya pengaruh antara manajemen mutu pelayanan dengan kepuasan orang tua di Madrasah Aliyah Negeri 1 Pekanbaru dengan signifikan pada taraf 0,00.



**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.

2. Faizal, 2015, (Skripsi, penerapan pelayanan prima tenaga administrasi sekolah di Sekolah Menengah Atas Negeri 12 Pekanbaru, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA RIAU). Dari hasil penelitiannya yaitu pelaksanaan pelayanan prima oleh tenaga administrasi sekolah dikatakan berjalan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan prima.
3. Evona Arson, 2016, (Skripsi, Pengaruh pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas Nurul Falah Pekanbaru, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN SUSKA RIAU). Dari hasil penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan administrasi sekolah terhadap kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas Nurul Falah Pekanbaru dengan persentase 78% pelayanan administrasi sekolah dan 84% kepuasan siswa di Sekolah Menengah Atas Nurul Falah Pekanbaru.

Dari kedua penelitian di atas maka dapat dilihat bahwasanya kesamaan peneliti tentang pengaruh manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan pelanggan, oleh karena itu peneliti memfokuskan judul “Pengaruh manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan pelanggan di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru”

### **C. Konsep Operasional**

Konsep operasional merupakan konsep yang digunakan untuk memberikan batasan-batasan terhadap kerangka teoretis, hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami tulisan ini. Sebagaimana

## 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.

rumusan masalah penelitian ini adalah Pengaruh Manajemen Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Pelanggan di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru. Dalam penelitian ini ada dua variabel yang akan di bahas yaitu variabel (x) Manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah (y) Kepuasan pelanggan.

### 1. Manajemen Pelayanan Prima

Dalam penelitian ini peneliti mengukur manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah dengan indikator-indikator sebagai berikut:

No	Indikator	Sub Indikator
1	Reliability (Keandalan)	a) Tenaga administrasi sekolah melaksanakan pelayanan tepat waktu dan sesuai dengan janji yang diberikan
		b) Tenaga administrasi sekolah bersikap ramah serta selalu siap menolong
		c) Tenaga administrasi sekolah memberikan kemudahan dalam pelayanan
		d) Tenaga administrasi sekolah selalu memberikan Informasi yang akurat
		e) Tenaga administrasi sekolah memiliki Ketelitian dalam memberikan layanan
2	Responsive (ketanggapan)	a) Tenaga administrasi sekolah memahami kebutuhan pelanggan
		b) Tenaga administrasi sekolah mengutamakan kepuasan pelanggan
		c) Tenaga administrasi sekolah bertanggung jawab dengan pekerjaannya

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

		d) Tenaga administrasi sekolah berempati kepada pelanggan
		e) Tenaga administrasi sekolah antusiasme dalam bekerja
3	Assurance (keyakinan)	a) Tenaga administrasi sekolah dengan cakap menggunakan sistem komputerisasi
		b) Tenaga administrasi sekolah melakukan komunikasi yang efektif dalam layanan
		c) Tenaga administrasi sekolah memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam layanan administrasi sekolah
		d) Tenaga administrasi sekolah bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan dalam layanan administrasi
		e) Tenaga administrasi sekolah menerapkan layanan sesuai dengan standar operasional prosedur.
4	Empathy (kepedulian)	a) Tenaga administrasi sekolah menyediakan sarana komunikasi dalam mengatasi keluhan
		b) Tenaga administrasi sekolah memiliki ketulusan dalam memberikan layanan administrasi
		c) Tenaga administrasi sekolah memberikan solusi kepada pelanggan yang complain
		d) Tenaga administrasi sekolah memberikan perhatian secara individu

**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.

		kepada pelanggan yang complain
		e) Tenaga administrasi sekolah memiliki kesabaran dalam mengatasi keluhan pelanggan
5	Tangibles (Penampilan)	a) Tenaga administrasi sekolah berpenampilan rapi saat layanan administrasi
		b) Tenaga administrasi sekolah memiliki kelengkapan sarana dan prasarana dalam layanan administrasi
		c) Tenaga administrasi sekolah bersikap sopan dalam melayani
		d) Tenaga administrasi sekolah pandai dalam penataan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan pelayanan yang baik
		e) Tenaga administrasi sekolah memiliki Keramahamahan dalam melayani pelanggan

## 2. Kepuasan pelanggan

Menurut Tjiptono Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kerja lainnya dan kinerja aktual produk, adapun indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:



## 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.

No	Indikator	Sub Indikator
1	Kepuasan pelanggan  Keseluruhan	a) Siswa merasa nyaman dengan layanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah
		b) Guru puas dengan ketanggapan tenaga administrasi sekolah saat layanan
		c) Orang tua merasa yakin atas pelayanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah
		d) Stakeholder (mahasiswa) merasa puas dengan prosedur surat menyurat yang tidak membutuhkan waktu lama
2	Dimensi kepuasan pelanggan	a) Siswa merasa puas karena tenaga administrasi segera menindaklanjuti keluhan-keluhan pelanggan
		b) Orang tua merasa puas dengan kelengkapan fasilitas saat pelayanan administrasi
		c) Guru merasa pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan harapan saya
		d) Stakeholder (mahasiswa) merasa puas dengan program-program yang ada di sekolah
3	Konfirmasi harapan pelanggan	a) Siswa mendapatkan salam, senyum, tegur dan sapa saya dapatkan diawal layanan administrasi
		b) Guru merasa senang karena mendapatkan kemudahan dalam layanan administrasi
		c) Stakeholder (alumni) merasa betah berada di lingkungan sekolah
		d) Orang tua merasa senang dengan adanya kesesuaian biaya yang dikeluarkan
4	Minat pembelian ulang/minat ke	a) Apakah siswa akan melakukan administrasi lagi dengan adanya keramahtamahan saat

## 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.

	sekolah lagi	layanan administrasi.
		b) Apakah Orang tua merasa puas dengan sistem layanan yang tidak berbelit-belit dan ingin melakukan administrasi lagi.
		c) Apakah guru merasa yakin karena informasi yang diberikan akurat dan ingin mendapatkan informasi lagi.
		d) Apakah stakeholder (mahasiswa) merasa senang dengan tutur kata yang disampaikan tenaga administrasi dalam layanan administrasi dan akan ke sekolah lagi.
5	Kesediaan untuk merekomendasikan	a) Orang tua bersedia untuk merekomendasikan SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru sebagai sekolah yang berkualitas
		b) Guru bersedia untuk merekomendasikan SMA Muhammadiyah 1 sebagai sekolah yang memiliki segudang prestasi
		c) Stakeholder (alumni) bersedia untuk merekomendasikan SMA Muhammadiyah 1 sebagai sekolah yang melahirkan lulusan yang berkualitas
		d) Siswa bersedia merekomendasikan saudara atau teman untuk mendaftarkan calon peserta didik di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru
6	Ketidakpuasan pelanggan	a) Siswa merasa kecewa dengan informasi yang diberikan
		b) Stakeholder (maasiswa) tidak puas dengan prosedur surat menyurat yang memakan waktu lama
		c) Orang tua merasa kecewa karena keluhan

**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.

	yang saya sampaikan tidak ditanggapi
	d) Guru merasa kecewa karena tenaga administrasi tidak tulus dalam memberikan layanan administrasi

**D. Hipotesis**

Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan pelanggan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara manajemen pelayanan prima tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan pelanggan di Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 1 Pekanbaru.