

**PENGARUH *EXCELENT SERVICE* TENAGA ADMINISTRASI
SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIDIK
DI SMK KEHUTANAN NEGERI
PEKANBARU**

**Skripsi
diajukan untuk memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan (S.Pd.)**



**OLEH
PUTRI AGRAMUTIA
NIM. 11713200784**

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
KONSENTRASI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN SUSKA RIAU
PEKANBARU
1442 H./2021 M.**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

PERSETUJUAN

Skripsi ini dengan judul *Pengaruh Excelent Service Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru* yang ditulis oleh Putri Agramutia dengan NIM. 11713200784 dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 24 Sya'ban 1442 H.
06 April 2021 M.

Menyetujui,

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam



Dr. Asmuri , S.Ag., M.Ag.

Pembimbing



Irawati, S.Pd.I., M.Pd.I.

- 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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

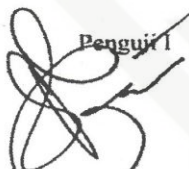
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


PENGESAHAN


Skripsi dengan judul *Pengaruh Excelent Service Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru* yang ditulis oleh Putri Agramutia, NIM. 11713200784 telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tanggal 18 Sya'ban 1442 H./01 April 2021 M. Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd.) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Administrasi Pendidikan.

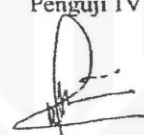
Pekanbaru, 18 Sya'ban 1442 H.
01 April 2021 M

Pengesahan Sidang Munaqasyah

Penguji I

Dr. Dra. Bohani, M.Pd.


Penguji II

Dr. H. Umar Faruq, S.Pd.I, M.Pd.I.

Penguji III

Dr. Yundri Akhyar, MA.

Penguji IV

Dr. Afriza, S.Ag., M.Pd.

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan




Dr. H. Muhammad Syaifuddin, S.Ag., M.Ag.
NIP.19740704 199803 1 001



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil ‘Alamin, puji syukur kehadiran Allah Subhanahu WaTa’ala yang dengan limpahan rahmat, hidayah serta ‘inayah-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan harapan. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad Shollallahu ‘Alaihi Wasallam yang telah membimbing ummatnya dari kegelapan menuju cahaya yang dipenuhi hidayah Allâh Subhânahu WaTa’ala.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang tercinta dan terkasih yakni kedua orangtua penulis ayahanda Agoesril dan ibunda Rahma atas setiap perjuangan, tetesan keringat, serta limpahan do’a dan kasih sayang guna mendukung ananda agar bisa meraih cita-cita menyelesaikan studi perkuliahan ini. Tidak lupa saudara-saudara kandung sayangi, Sabrina Azzahra yang selalu memberikan dukungan, Rivanda Agra yang selalu mendoakan penulis, selaku saudara bungsu, dan kepada keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan doanya. Semua dukungan dari kakak dan abang sangat membantu dalam setiap kenangan dan perjuangan penulis selama menempuh bangku perkuliahan. Semoga semua senantiasa dalam lindungan ALLAH SWT. Terimakasih juga untuk seluruh keluarga besarku atas dorongan dan motivasi baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S-1 ini.

Penulis sangat disadari masih banyak kekurangan yang terdapat di dalamnya. Hal ini dikarenakan oleh keterbatasan yang dimiliki penulis sendiri, namun berkat bantuan, dukungan, saran dan doa dari banyak pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan banyak rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag. Sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Dr. H. Suryan A. Jamrah, M.A. sebagai Wakil Rektor I, dan Drs. H. Promadi, M.A, Ph.D. Sebagai Wakil Rektor III



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memfasilitasi penulis dalam proses perkuliahan.
2. Dr. H. Muhammad Syaifuddin. S.Ag., M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. Drs. Alimuddin, M.Ag., sebagai Wakil Dekan I Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. Dra. Rohani, M.Pd., sebagai Wakil Dekan II Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Dr. Drs. Nursalim, M.Pd., Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, beserta seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Dr. Asmuri, S.Ag., M.Ag. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan Dr. Nasrul HS, S.Pd.I., MA. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Prof. Raihani, S.Ag, M.Ed, Ph.D., sebagai pembimbing akademik yang telah memberikan masukan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan studi S1 ini.
5. Irawati, S.Pd.I., M.Pd.I. selaku pembimbing skripsi yang senantiasa telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan seluruh pegawai prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan ilmu, pengalaman dan kemudahan selama penulis berada di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Dra. Maryati, M.Pd, selaku Kepala Sekolah SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru, Eko Desi Sularso, S.Hut., M.Si., M.SC. selaku Kepala Sub Bagian TU dan seluruh pegawai SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru yang telah membantu penulis dan berpartisipasi dalam proses penelitian penulis.
8. Sahabat-sahabat semasa SMP, SMA dan di kampus, Mela Julita Andani, Wulandari, Arrum Intan Sari, Nuraini, dan seluruh teman sekelas AP A tahun 2017. Terimakasih atas waktunya telah memberikan pengalaman terbaik dan selalu memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis. Semoga persahabatan ini tidak pernah luput oleh waktu.



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.

9. Senior Manajemen Pendidikan Islam, Siti Tohiroh, Siti Olen Siregar, dan Nadya Erdiana yang telah membagikan ilmunya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kawan seangkatan Manajemen Pendidikan Islam 2017, tim KKN, tim PPL yang menjadi teman untuk berbagi ilmu.
11. Dan seluruh pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, baik itu secara pikiran, tenaga maupun materil.

Atas bimbingan dan dorongan berserta do'anya kepada penulis selama ini, penulis ucapkan terima kasih semoga Allah SWT membalas atas kebaikan, dorongan dan pelayanannya serta mendapatkan kemuliaan disisi-Nya. Aamiin

Pekanbaru, Maret 2021

Penulis,

PUTRI AGRAMUTIA
NIM. 11713200784



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.

PERSEMBAHAN

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Syukur Alhamdulillah kuucapkan kepada Allah SWT. Atas karunia serta kemudahan yang Allah SWT berikan. Berlimpah ruah segala kenikmatan yang telah diberikan baik kesehatan, kesempatan, serta keimanan. Langkah demi langkah telah ku lalui Namun aku yakin, Langkah ini adalah sebuah permulaan Permulaan dari segalanya

*Ku persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang ku sayangi dan ku cintai
Mama dan Ayah serta Adik-adik Tercinta*

Terima kasih yang tak terhingga ku persembahkan karya ini kepada Mama Rahma dan Ayah Agoesril yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, dan doa yang tak terhingga yang hanya Allah lah yang dapat membalasnya. Semoga ini menjadi langkah awal untuk bisa menjadikan ku lebih mampu membahagiakan Mama dan Ayah.

Sebagai tanda terima kasih ku persembahkan karya ini untuk adik ku Sabrina Azzahra dan Rivanda Agra. Terima kasih telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga doa dan semua hal yang terbaik yang kalian berikan menjadikan ku orang yang baik pula..

Aamin

MOTTO

"Jadilah seperti pohon kayu yang lebat buahnya, tumbuh di tepi jalan. Dilempar buahnya dengan batu, tetapi tetap dibalas dengan buah."

Abu Bakar As-Siddiq



- 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

Putri Agramutia (2021) : Pengaruh *Excelent Service* Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru

Excelent service (pelayanan prima) merupakan bentuk kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kebutuhan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. Penelitian ini dapat melihat seberapa besar pengaruhnya *excelent service* tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik dan juga melihat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kedua variabel tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik penelitian analisis regresi linier sederhana yang mengkaji tentang pengaruh *excelent service* tenaga administrasi sekolah (X) terhadap kepuasan peserta didik (Y) di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh antara *excelent service* tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru. Subjek pada penelitian ini berjumlah 304 orang yaitu peserta didik, dikarenakan siswa kelas X belum mampu memenuhi penelitian ini, jadi populasi dari subjek penelitian ini yaitu 202 orang dengan sampel 67 orang. Teknik sampel yang digunakan yaitu *Purposive Sampling* dengan menggunakan bantuan analisis dari aplikasi SPSS ver. 22.0 for Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *excelent service* tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru dengan taraf signifikan 5% yaitu 0,2681 ($0,898 > 0,2681$). Dan hasil perhitungan koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,807. Hasil perhitungan koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 80,7%. Sedangkan sisanya 19,3% ($100\% - 80,7\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sekolah diharapkan agar selalu melakukan evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di sekolah (*delight*).

Kata Kunci: *Excelent Service*, Kepuasan Peserta Didik

- 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

Putri Agramutia` (2021): The Influence of Administration Staff Excellent Service toward Student Satisfaction at Vocational High School of Forestry Pekanbaru

Excellent service is a form of concern for customers by providing the best service to facilitate their needs and fulfill their satisfaction so that they are always loyal to the organization/company. This research was to see the influence of administration staff excellent service toward student satisfaction and the factors influencing both variables. It was a quantitative research. Simple linear regression analysis technique was used in this research to examine the influence of administration staff excellent service (X) toward student satisfaction (Y) at Vocational High School of Forestry Pekanbaru. This research aimed at seeing the influence of administration staff excellent service toward student satisfaction at Vocational High School of Forestry Pekanbaru. The subjects of this research were 304 students, and the tenth-grade students were not able to be selected in this research. So, 202 students were selected as the population, and 67 students were the samples. Purposive sampling technique was used in this research, and SPSS 22.0 for Windows application was used to analyze. The research findings showed that there was a significant influence of administration staff excellent service toward student satisfaction at Vocational High School of Forestry Pekanbaru with 5% significant level that was 0.2681 ($0.898 > 0.2681$). The result of determination coefficient (R Square) was 0.807, or 80,7%, and the rest 19,3% (100%-80,7%) was influenced by other variables that were not mentioned in this research. The school was expected to conduct continuous evaluation to improve customer satisfaction in the school.

Keywords: *Excellent Service, Student Satisfaction*

- 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.

ملخص

فوتري أغراموتيا، (٢٠٢١): تأثير الخدمة الممتازة لموظفي إدارة المدرسة على رضا التلاميذ في مدرسة الغابات الثانوية المهنية بكنبارو

الخدمة الممتازة هي الاهتمام بالتلاميذ من خلال تقديم أفضل خدمة لتسهيل حاجاتهم وتحقيق رضاهم حتى يكونوا مخلصين دائماً للمنظمة أو الشركة. يمكن لهذا البحث أن يرى مدى تأثير الخدمة الممتازة لموظفي إدارة المدرسة على رضا التلاميذ وكذلك معرفة العوامل التي يمكن أن تؤثر على هذين المتغيرين. هذا البحث بحث كمي باستخدام تقنية تحليل الانحدار الخطي البسيط والذي يبحث عن تأثير الخدمة الممتازة لموظفي إدارة المدرسة (المتغير المستقل) على رضا التلاميذ (المتغير غير المستقل) في مدرسة الغابات الثانوية المهنية بكنبارو. يهدف هذا البحث إلى معرفة مدى تأثير الخدمة الممتازة لموظفي إدارة المدرسة على رضا التلاميذ في مدرسة الغابات الثانوية المهنية بكنبارو. وأفراده ٣٠٤ تلميذاً، وبسبب تلاميذ الفصل ١٠ لم يتمكنوا من إنجاز هذا البحث، فيبلغ عدد مجتمع البحث ٢٠٢ شخصاً مع عينة مكونة من ٦٧ شخصاً. تقنية العينة المستخدمة هي أخذ العينات الهادفة باستخدام مساعدة التحليل من برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ٢٢ لويندوز. تظهر النتائج أن هناك تأثيراً كبيراً من الخدمة الممتازة لموظفي إدارة المدرسة على رضا التلاميذ في مدرسة الغابات الثانوية المهنية بكنبارو بمستوى أهمية ٥٪ أي $(2681,0 < 8,098)$. ونتيجة حساب معامل التحديد ($R Square$) هي ٠,٨٠٧، والبقية ١٩,٣٪ (٠,٠٠) تتأثر بمتغيرات أخرى غير واردة في هذه البحث. يُتوقع من المدرس زيادة رضا التلاميذ في المدرسة (فرحة).

الكلمات الأساسية: الخدمة الممتازة، رضا التلاميذ





DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Alasan memilih judul	7
C. Permasalahan	8
1. Identifikasi masalah	8
2. Batasan Masalah	8
3. Rumusan masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat penelitian	9
1. Tujuan penelitian	9
2. Manfaat penelitian	9
E. Penegasan istilah	10
BAB II KERANGKA TEORITIS	
A. Kegiatan Tenaga Administrasi Sekolah	11
B. Kepuasan pelanggan	12
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2. Harapan Pelanggan	14
3. Pengukuran kepuasan pelanggan	15
4. Faktor yang mempengaruhi evaluasi kepuasan	17
5. Manfaat kepuasan pelanggan	18
C. <i>Excelent Service</i> (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah	19
1. Pengertian Pelayanan Prima (<i>Excelent Service</i>)	19
2. Budaya Pelayanan Prima	22
3. Pentingnya Pelayanan Prima	24
4. Dimensi Pelayanan Prima (<i>Excelent Service</i>)	27
5. Tujuan pelayanan prima (<i>Excelent Service</i>)	29
D. Konsep Operasional	29
E. Penelitian yang Relevan	30
F. Asumsi dan Hipotesis	32

- 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.



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.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
C. Sumber Data	33
D. Subjek dan Objek Penelitian	34
E. Populasi dan sampel.....	34
F. Teknik pengumpulan data.....	37
G. Teknik Analisis Data	38
1. Uji Coba Instrumen	38
2. Transformasi Data Ordinal ke Data Interval.....	39
3. Analisis Deskriptif	42
4. Analisis Inferensial (Uji Hipotesis Penelitian).....	45

BAB IV PENYAJIAN HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Secara Umum SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru	47
1. Sejarah Singkat Sekolah.....	47
2. Struktur Organisasi Sekolah.....	52
B. Penyajian Data	55
1. Uji Coba Instrumen	55
2. Transformasi Data Ordinal ke Data Interval.....	58
3. Deskripsi Data.....	61
3. Uji Prasyarat Tes	68
4. Analisis Inferensial (Uji Hipotesis Penelitian).....	70
C. Pembahasan Hasil Penelitian	73

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	75
B. Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	Kompetensi Sosial Tenaga Adminstrasi.....	3
Tabel II. 1	Konsep Operasional dan Indikator	29
Tabel III. 1	Jumlah Siswa SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru	35
Tabel III. 2	Pembagian Sampel Tiap Kelas	36
Tabel III. 3	Skala Likert	38
Tabel IV. 1	Profil Sekolah	49
Tabel IV. 2	Uji Validitas Variabel X (Excelent Service Tenaga Administrasi Sekolah)	55
Tabel IV. 3	Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Peserta Didik).....	56
Tabel IV. 4	Uji Realibilitas Variabel X	57
Tabel IV. 5	Uji Realibilitas Variabel Y	57
Tabel IV. 6	Nilai Z.....	59
Tabel IV. 7	Nilai Densitas F(Z)	59
Tabel IV. 8	Nilai Proporsi Kumulatif dan Densitas F(Z)	60
Tabel IV. 9	Statistik Data Variabel Excelent Service Tenaga Administrasi Sekolah.....	61
Tabel IV. 10	Distribusi Frekuensi Variabel Excelent Service Tenaga Administrasi Sekolah.....	62
Tabel IV. 11	Distribusi Kategorisasi Variabel Excelent Service Tenaga Administrasi Sekolah.....	64
Tabel IV. 12	Statistik Data Variabel Kepuasan Peserta Didik	65
Tabel IV. 13	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Peserta didik	66
Tabel IV. 14	Distribusi Kategorisasi Variabel Kepuasan Peserta Didik ..	67
Tabel IV. 15	Uji Normalitas	69
Tabel IV. 16	Uji Linieritas.....	70
Tabel IV. 17	Regresi Linier Sederhana	71
Tabel IV. 18	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	72
Tabel IV. 19	Koefisien Korelasi (R).....	72
Tabel IV. 20	Koefisien Determinasi	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Konsep Kepuasan Pelanggan	14
Gambar IV. 1	Foto Halaman Depan SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru .	47
Gambar IV. 2	Struktur Organisasi SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru	53
Gambar IV. 3	Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Excelent Service Tenaga Administrasi Sekolah.....	63
Gambar IV. 4	Pie-Chart Distribusi Kategorisasi Variavel X	64
Gambar IV. 5	Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Peserta Didik	66
Gambar IV. 6	Pie-Chart Distribusi Kategorisasi Variabel Y	68

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 LAMPIRAN

Lampiran 1	Instrumen Penilaian (Kuesioner)
Lampiran 2	Data Uji Validasi
Lampiran 3	Data Distribusi Jawaban Variabel X
Lampiran 4	Data Distribusi Jawaban Variabel X (Data Interval)
Lampiran 5	Data Distribusi Jawaban Variabel Y
Lampiran 6	Data Distribusi Jawaban Variabel Y (Data Interval)
Lampiran 7	Lembar Disposisi
Lampiran 8	Surat Pembimbing Skripsi
Lampiran 9	Surat Perpanjangan Pembimbing Skripsi
Lampiran 10	Surat Izin Melakukan Prariset
Lampiran 11	Surat Balasan Izin Melakukan Prariset
Lampiran 12	Surat Izin Melakukan Riset
Lampiran 13	Surat Rekomendasi Riset dari Prov. Riau
Lampiran 14	Surat Rekomendasi Riset dari Dinas Pendidikan
Lampiran 15	Surat Telah Melakukan Riset
Lampiran 16	Pengesahan Perbaikan Ujian Proposal
Lampiran 17	Blangko Kegiatan Bimbingan Proposal / Skripsi
Lampiran 18	Sinopsis
Lampiran 19	Proposal
Lampiran 20	Skripsi
Lampiran 21	Daftar Nama Guru SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru
Lampiran 22	Daftar Nama Tenaga Administrasi Sekolah SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru
Lampiran 23	Daftar Sarana dan Prasarana SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru
Lampiran 24	Dokumentasi

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.

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.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Para pemegang tandu pendidikan dalam menjalankan pelaksanaan pendidikan harus melaksanakan tugasnya sebaik mungkin dan memberikan performanya yang maksimal sehingga apa yang telah direncanakan akan memberikan hasil yang memuaskan. Setiap tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di sebuah sekolah harus memiliki kompetensi dan memenuhi kualifikasi yang telah ditetapkan agar dapat menjalankan tugasnya secara profesional. Kompetensi-kompetensi ini akan menjadi bukti bahwa tenaga pendidik atau tenaga kependidikan tersebut layak untuk diberikan amanah bertugas dibidangnya masing-masing.

Kompetensi serta kualifikasi yang dimiliki oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan ini sudah diterapkan secara resmi melalui beberapa peraturan menteri pendidikan Nasional Republik Indonesia, antara lain:

1. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No 12 Tahun 2007 tentang Standar Pengawas Sekolah/Madrasah.
2. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No 13 Tahun 2007 tentang Standar Kepala Sekolah/Madrasah.
3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No 16 Tahun 2007 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru.
4. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No 24 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah.
5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No 25 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah.
6. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No 27 Tahun 2008 tentang Standar Kulifikasi Akademik dan Kompetensi Konselor.



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.

7. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No 40 Tahun 2009 tentang Standar Penguji pada kursus dan pelatihan.
8. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No 41 Tahun 2009 tentang Standar kualifikasi pembimbing pada kursus dan pelatihan.
9. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No 42 Tahun 2009 tentang Standar Pengelola Kursus dan Pelatihan.
10. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No 43 Tahun 2009 Standar Tenaga administrasi pendidikan pada program Paket A, Paket B, dan Paket C.
11. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Standar Pengelola pendidikan pada Program Paket A, Paket B, dan Paket C.¹

Tenaga pendidik terdiri dari guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya² sedangkan tenaga kepemimpinan terdiri dari kepala sekolah atau madrasah, pengawas satuan pendidikan, tenaga administrasi, tenaga perpustakaan, tenaga laboratorium teknisi, pengelolaan kelompok belajar dan tenaga kebersihan³. Setiap pelaksana memiliki tugas dan pelaksanaannya masing-masing dan mengedepankan tujuan dan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pelayanan publik perlu untuk lebih diperhatikan menimbang melalui pelayanan publik merupakan salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh tenaga kependidikan, yaitu tenaga administrasi. Tenaga administrasi harus memiliki 4 kompetensi, yaitu kepribadian, sosial, teknis, dan manajerial. Publik berkaitan dengan warga sekolah (seperti peserta didik, guru, kepala sekolah, staf kependidikan, dan sesama rekan kerja) maupun warga luar

¹ BSNP, *Standar Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan*, melalui Website BSNP, URL: <https://bsnp-indonesia.org/standar-pendidikan-dan-tenaga-kependidikan/>, diakses pada tanggal 23 Juni 2020 jam 11.12 WIB

² UU. No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 1 ayat 6

³ Suarga, *Tugas Dan Fungsi Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan*, Jurnal *Idarah*, Vol. Iii, No. 1, Juni 2019, p. 164-173

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 (*stakeholder*, pihak dari Dinas Pendidikan, bahkan masyarakat sekitar).

Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan yaitu Permendikbud Nomor 32 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan yang ditetapkan pada tanggal 14 Desember 2018 dan diundangkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1687 oleh Dirjen Peraturan Perundang-undangan Kemenkumham Widodo Ekadjahjana di Jakarta pada 20 Desember 2018. Standar tersebut merupakan batas paling minimal yang harus diberikan kepada peserta didik. Kompetensi yang dituntut untuk dapat melayani publik secara maksimal oleh tenaga administrasi atau yang biasa disebut pelayanan prima (*Excelent Service*) yaitu kompetensi sosial yang mana memiliki beberapa sub-kompetensi yang harus dilakukan tenaga administrasi⁴, yaitu:

**TABEL I. 1
KOMPETENSI SOSIAL TENAGA ADMINSTRASI**

Dimensi Kompetensi	Kompetensi	Sub-Kompetensi
1	2	3
Kompetensi Sosial	Memberikan layanan prima	1. Memberikan kemudahan layanan kepada pelanggan.
		2. Menerapkan layanan sesuai dengan prosedur operasi standar.
		3. Berempati kepada pelanggan
		4. Berpenampilan prima
		5. Menepati janji
		6. Bersikap ramah dan sopan
		7. Mudah dihubungi
		8. Komunikatif

⁴ Peraturan Menteri Nasional Republik Indonesia No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Ketika memberikan pelayanan prima akan memberikan dampak yang besar bagi keberlangsungan sekolah, karena pelayanan berkaitan dengan kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan yang diberikan oleh pelanggan (*customer*) atas terpenuhinya kebutuhan, sehingga memperoleh rasa senang atau nyaman⁵. Bila kita kaji, jika pelanggan tidak menerima apa yang telah ia ekspektasikan, maka akan timbul rasa ketidakpuasan bahkan rasa kecewa akan pelayanan yang diberikan.

Bisa kita lihat dari peneliti-peneliti sebelumnya yang meneliti tentang pelayanan prima (*Excelent Service*) di tempat ia meneliti seperti Skrisi “Pengaruh *Education Service Quality* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan *Canadian English Course*” oleh M. Fadillah Aryanto tahun 2016 dari Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya memberikan kesimpulan dari hasil penelitiannya bahwa pihak *Canadian English Course* telah memberikan pelayanan yang baik, dalam arti pelanggan merasa puas⁶ tanpa menyertakan keluhan selama pelayanan berlangsung, sedangkan dalam penelitian Neni Rahmawati yang berjudul “Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Dan Layanan Makanan Di Muhammadiyah *Boarding School* Yogyakarta” tahun 2018 dari Universitas Negeri Yogyakarta memberikan kesimpulan dari hasil penelitiannya bahwa pihak sekolah Muhammadiyah *Boarding School* Yogyakarta belum maksimal dalam memberikan pelayanan

⁵ Samsirin, *Konsep Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam*, Jurnal At-Ta'dib Vol. 10. No. 1, Juni 2015, p. 139-153

⁶ M. Fadillah Aryanto, *Pengaruh Education Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Canadian English Course*, Skripsi S1 Jurusan Manajemen Bisnis, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

terutama hal yang dikaji peneliti adalah dalam penyajian makanan bagi santri di sekolah tersebut, dalam arti lain santri belum puas⁷ menerima pelayanan yang diberikan pihak sekolah. Dari penelitian di atas, bisa kita lihat bahwa betapa pentingnya pelayanan yang baik dan performa yang maksimal yang harus diberikan pihak sekolah terhadap peserta didiknya.

Pelayanan prima (*Excelent Service*) kebanyakan diterapkan pada pelayanan di dunia usaha dalam menciptakan keunggulan dan memenangkan persaingan, tetapi sekolah juga harus memperhatikan sekaligus menerapkan pelayanan prima tersebut karena sekolah merupakan lembaga berkembang yang menunjukkan keunggulannya diantara sekolah yang lain. Jika hal ini diterapkan oleh sebuah lembaga pendidikan (sekolah), maka sekolah tersebut sudah memegang kunci untuk tampil unggul diantara sekolah-sekolah lainnya.

Pelayanan prima ini memberikan pengaruh penting di masa depan bagi para peserta didik yang mendapatkan pelayanan tersebut. Hal ini akan memberikan pengalaman yang berbeda, seperti menghargai orang lain, ketika peserta didik tersebut sudah biasa mendapatkan pelayanan prima, hal ini akan berdampak padanya di kemudian hari, ia akan lebih menghargai orang lain dan mau memberikan perspektif terbaiknya dalam menghadapi masyarakat ataupun orang banyak.

Sekolah Menengah Kejuruan Kehutanan Negeri Pekanbaru, tempat peneliti melakukan penelitian sudah memiliki sertifikasi sistem manajemen mutu yang telah memenuhi persyaratan standar internasional dalam hal

⁷ Neni Rahmawati, *Tingkat Kepuasan Santri Terhadap Kualitas Dan Layanan Makanan Di Muhammadiyah Boarding School Yogyakarta*, Skripsi S1 Jurusan Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

manajemen penjaminan mutu produk/jasa yang dihasilkan. SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001: 2015 yang berlaku dari 12 Oktober 2018 sampai 10 April 2021 yang diberikan oleh TUV *Rheinland Company* yang diketahui oleh Lembaga Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu-Komite Akreditasi Nasional (KAN). SMK juga sudah melakukan beberapa Diklat mengenai peningkatan kualitas performa tenaga kependidikan yang diadakan oleh Kementerian Kehutanan dan juga diadakan oleh sekolah.

Namun setelah peneliti melakukan studi pendahuluan melalui salah satu observasi mata kuliah yaitu *Total Quality Management*. Berdasarkan pengalaman dari peneliti sendiri, peneliti mendapatkan bentuk pelayanan yang kurang memuaskan, dimana ketika seseorang bertanya di satu sekolah, tentunya ia langsung menuju ke arah meja administrasi bagian pelayanan publik. Tetapi kenyataannya, tidak satupun orang yang bisa diajukan pertanyaan jika pelanggan membutuhkan informasi mengenai sekolah atau hal-hal yang berkaitan dengan sekolah tersebut.

Kemudian dari segi pelayanan surat menyurat juga memiliki kendala yang cukup serius di sekolah ini. Ketika peneliti mempertanyakan surat observasi yang telah diajukan sekitar seminggu yang lalu, tenaga administrasi belum sigap dan tanggap dalam menjawab bahkan mengalami skema kehilangan arah dalam mencari surat yang ditanya tersebut. Seperti yang kita ketahui, kegiatan tata usaha termasuk surat menyurat memiliki beberapa tahapan yang dapat mempermudah pekerjaan dari tenaga administrasi sekolah tersebut seperti menghimpun, mencatat, menggandakan, dan lain sebagainya.



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.

Berdasarkan hasil pengamatan dan observasi yang telah dilakukan peneliti di sekolah, peneliti menemukan gejala-gejala sebagai berikut:

1. SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru masih memiliki hambatan dalam sistem persuratan.
2. Masih terdapat pelayanan telepon yang kurang nyaman dari pihak administrasi/operator.
3. Masih terdapat pelayanan TAS yang masih kebingungan dalam melayani tamu dan memenuhi kebutuhan guru.

Berdasarkan gejala-gejala yang peneliti temukan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh *Excelent Service* Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru”.

B. Alasan Memilih Judul

Penelitian yang peneliti lakukan mengenai Pengaruh *Excelent Service* Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru dilakukan dengan melihat beberapa alasan, yaitu:

1. Belum ada yang meneliti tentang Pengaruh *Excelent Service* Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru.
2. Permasalahan yang dikaji dalam judul di atas sesuai dengan bidang keilmuan yang peneliti pelajari selama ini pada program studi Manajemen Pendidikan Islam di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim 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.

3. Peneliti mampu untuk meneliti masalah-masalah yang terdapat di lapangan.
4. Lokasi penelitian terjangkau oleh peneliti untuk melakukan penelitian.

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan gejala-gejala yang telah dikemukakan dilatar belakang, maka persoalan-persoalan yang mengitari kajian ini diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Pengaruh *Excelent Service* Tenaga Adminstrasi Sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru.
- b. *Excelent Service* Tenaga Adminstrasi Sekolah di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru.
- c. Kepuasan peserta didik di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru.
- d. Faktor yang mempengaruhi *Excelent Service* Tenaga Adminstrasi Sekolah di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru
- e. Faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta didik di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru

2. Batasan Masalah

Untuk mempermudah penelitian peneliti, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti yaitu hanya pada Pengaruh *Excelent Service* Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru beserta apa saja bentuk peningkatan dari sekolah dalam membenahi permasalahan di sekolah tersebut.



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.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah “Seberapa besar Pengaruh *Excelent Service* Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kepuasan Peserta Didik di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru?”.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *excellent service* tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai syarat untuk meraih gelar S1 (Strata Satu) Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Sebagai wacana untuk memperluas pengetahuan peneliti dalam karya ilmiah khususnya yang berkaitan manajemen pendidikan terutama dalam bidang pelayanan prima tenaga administrasi sekolah.
- c. Sebagai bahan informasi dan perbandingan peneliti berikutnya berhubungan dengan masalah yang berkaitan dengan penelitian ini.
- d. Bagi civitas akademika di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru, khususnya tenaga administrasi sekolah sebagai bahan masukan dan referensi untuk memaksimalkan dan meningkatkan *excellent service* terhadap kepuasan peserta didik di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru.



E. Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam penelitian ini, maka peneliti perlu menjelaskan istilah-istilah teknis yang berkenaan dengan judul penelitian ini agar tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda. Adapun penjelasan istilah tersebut adalah:

1. *Excelent Service* (pelayanan prima) merupakan kompetensi dalam memberikan atau menyajikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku.
2. Tenaga administarsi sekolah pelayanan yang berfungsi meringankan (*facilitating function*) terhadap pencapaian tujuan aktivitas substantif.
3. Kepuasan peserta didik merupakan tingkat atau variasi perasaan yang diterima peserta didik dengan membandingkan apa yang ia harapkan dengan apa ia didapatkan.

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.

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.

BAB II

KERANGKA TEORITIS

A. Kegiatan Tenaga Administrasi Sekolah

Secara umum inti dari kegiatan tata usaha mencakup 6 fungsi, yaitu:

1. Menghimpun, yaitu kegiatan-kegiatan mencari data mengusahakan tersedianya segala keterangan yang tadinya belum ada, sehingga siap untuk dipergunakan bilamana diperlukan. Seperti, memeriksa jumlah dan alamat surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi; memberi paraf dan nama keterangan pada lembar pengantar surat; dan meneliti tanda kerahasiaan surat.
2. Mencatat, yaitu kegiatan membukukan dengan berbagai peralatan tulis keterangan yang diperlukan sehingga terwujud tulisan yang dapat dibaca, dikirim dan disimpan. Seperti, mencatat surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi pada pengantar surat, kartu kendali serta ke dalam buku agenda.
3. Mengelola, yaitu bermacam kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna. Seperti, mengolah buku induk kepegawaian dan peserta didik; mengolah surat masuk dan surat keluar; memberikan disposisi pada lembar disposisi yang tersedia dan lain sebagainya.
4. Menggandakan, yaitu kegiatan memperbanyak dengan berbagai cara dan alat. Seperti, menggandakan surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi sebagai arsip salinan.
5. Mengirim, yaitu kegiatan menyampaikan dengan berbagai cara dan alat dari satu pihak kepada pihak lain. Seperti, mengirim surat tugas dan surat edaran kepada yang diberi tugas maupun kepada pejabat atau instansi lain.
6. Menyimpan, yaitu kegiatan menaruh dengan berbagai cara dan alat di tempat yang tertentu dan aman. Seperti, menyimpan arsip surat masuk, surat keluar dan surat ekspedisi ke dalam almari berkas berdasarkan golongan surat⁸.

Menurut informasi di atas, kita dapat mengetahui apa-apa saja yang harus dilakukan administrator sekolah dalam melakukan tugasnya sebagai tenaga administrasi sekolah.

⁸ Amirudin, *Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi di Madrasah*, Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam VII (I) (2017), h. 132-133



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.

B. Kepuasan pelanggan

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Pelanggan dengan lembaga memiliki hubungan yang saling berkaitan baik dari segi memenuhi dan terpenuhi. Garperz memberikan beberapa definisi dari pelanggan:

- a. Pelanggan adalah orang yang tidak bergantung pada, tetapi sebaliknya.
- b. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada keinginannya.
- c. Tidak ada seorang pun yang dapat menang beradu argumen dengan pelanggan.
- d. Pelanggan adalah orang yang terpenting yang tidak dapat dihapuskan⁹.

Pelanggan terbagi menjadi dua macam, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal terdiri dari tenaga pendidik, tenaga administrasi, tenaga kebersihan, tenaga keamanan, pustakawan dan labor, sedangkan pelanggan eksternal terbagi dua macam, pelanggan eksternal utama adalah siswa dan juga sebagai hasil penentu dari sebuah lembaga (kelulusan), sedangkan pelanggan eksternal kedua yaitu orangtua, *stakeholder*, masyarakat, dunia usaha, pemerintah, bahkan pendidikan yang lebih tinggi¹⁰.

Menurut Susan Fournier dan David Glen Mick, kepuasan memiliki konsep dinamis, dimana ia akan mempengaruhi hasil dari faktor yang ada disekitarnya. Kepuasan itu sendiri banyak yang mengartikan sebagai standar mutu dari suatu produk, salah satunya menurut Fiegerbaum, mutu

⁹ Samsirin, *Konsep Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam*, Jurnal At-Ta'dib Vol. 10. No. 1, Juni 2015, h. 143

¹⁰ *Ibid*, h. 144-145

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.

adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*Full Customer Satisfaction*), yang dalam arti sempit, pelanggan adalah raja (*Customer is the King*).

Satisfaction (kepuasan) adalah kata dari bahasa latin, yaitu *satis* berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup¹¹.

Ada beberapa pengertian dari beberapa ahli mengenai pengertian kepuasan:

- a. Engel, et al. dalam Tjiptono mengungkapkan bahwa “kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan”.
- b. Kotler, et al dalam Tjiptono & Gregorius Chandra mendefinisikan kepuasan sebagai “perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya”¹².
- c. Richard L. Oliver dalam Fandy Tjiptono & Anastasia Diana mendefinisikan “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya”¹³.

Menurut para akademisi, kepuasan pelanggan merupakan konstruk yang berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh kualitas layanan¹⁴.

¹¹ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002), h. 2- 3

¹² Eryna Noermalitasari , Sri Wahyuni , Jonet Ariyanto Nugroho, *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada SMK Batik 1 Surakarta*, Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Ekonomi & Bisnis Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta Sabtu, 07 November 2015

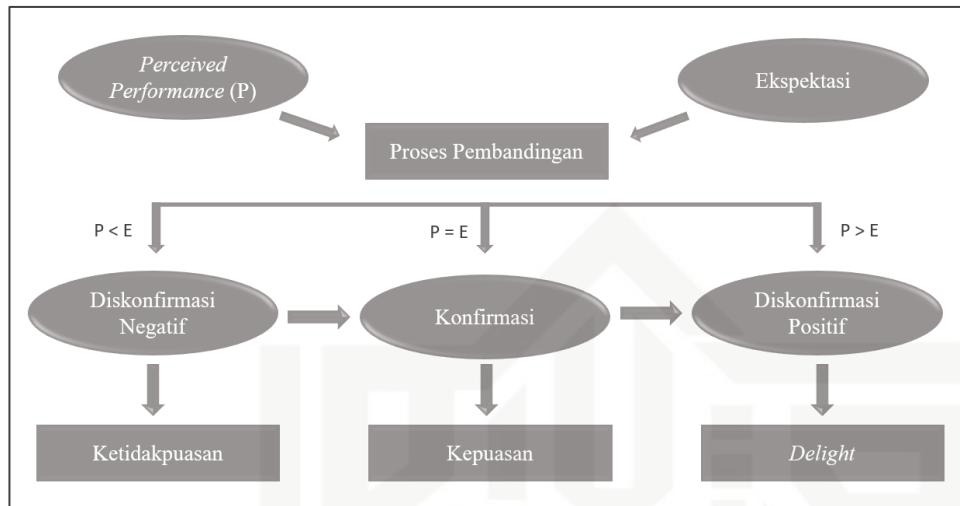
¹³ Fandy Tjiptono, *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*, (Yogyakarta: ANDI, 2019), h. 123

¹⁴ Dwi Aryani & Febrina Rosinta, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*, *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei—Agus 2010, Volume 17, Nomor 2, p. 114-126

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.

GAMBAR II. 1
KONSEP KEPUASAN PELANGGAN



Pembandingan antara ekspektasi dengan kenyataan seperti Gambar II.1 akan memberikan beberapa hasil, bila kinerja atau kualitasnya jauh dari ekspektasi, maka akan adanya perasaan kecewa, apabila hasil yang didapatkan sesuai kebutuhan, maka pelanggan puas, sedangkan apabila hasil yang didapatkan melebihi ekspektasi, maka pelanggan bahagia (*delight*). Jadi, kepuasan pelanggan merupakan gambaran atau deskripsi ketika ia membandingkan apa yang diharapkan dengan apa yang ia dapat setelah ia mendapatkan pelayanan atau produk tersebut.

2. Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan merupakan kepercayaan pelanggan yang masih abstrak tentang apa yang akan diterima setelah melakukan sebuah kegiatan. Menurut Olson dan Dover, ini menjelaskan bahwa harapan menjadi prediksi pelanggan dalam melakukan pembelian atau menerima



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pelayanan¹⁵. Selain harapan itu menjadi sebuah standar, harapan juga bisa menjadi sebuah standar ideal menurut Miller yang merancang gagasan bahwa mengusulkan ekspektasi ideal yang mendefinisikan sebagai tingkat kinerja “yang diharapkan”. Prakash juga merumuskan ekspektasi normatif, yaitu bagaimana sebuah merek harus bekerja agar konsumen benar-benar puas.¹⁶ Ini memberikan gagasan untuk memberikan pelayanan yang melebihi standar dan memberikan perasaan *delight* kepada pelanggan dalam menggunakan jasa tersebut.

Pengaruh harapan terhadap kepuasan yaitu sebagai berikut:

- a. Makin dekat harapan jasa yang diharapkan pelanggan dengan jasa minimum yang dapat diterima oleh pelanggan, makin besar pula kemungkinan tercapainya kepuasan pelanggan.
- b. Pelanggan yang puas bisa berada dimana saja dalam spektrum ini.

Yang menentukan adalah posisi hasil yang diharapkan.

3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kolter, ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan diantaranya:

- a. Sistem keluhan dan saran. Misalnya di sekolah, bisa berbentuk kotak saran, dimana peserta didik dapat memberikan persepsi dan kesan

¹⁵ Yohandes Rabiyy, *Pengaruh Ekspektasi Pelanggan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Telkomsel Di Banda Aceh*, Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen, (Universitas Teuku Umar, Meulaboh: 2019), p. 53-63

¹⁶ Valerie A. Zaithmel, Leonard L. Barry, & A. Parasuraman, *The Nature and Determinant of Costumer Expectation of Service*, (Winter: 1993), Journal of Academy of Marketing Science, Vol. 21 No. 1, p. 1-12



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.

mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan selama periode tertentu.

- b. Survei kepuasan. Survei biasanya dilakukan dengan wawancara langsung terhadap siswa. Ini juga berlaku untuk guru maupun rekan sejawat.
- c. *Lost costumer*
- d. *analysis*. Lembaga menghubungi para orangtua untuk mau mengurus segala administrasi anaknya tanpa mengikutsertakan kepala sekolah atau guru lain dalam melaksanakan tugas tersebut. Ini dikarenakan para orangtua sudah kecewa bahkan tidak mempercayai pelayanan dari tenaga administrasi yang bersangkutan.
- e. *Ghost shopping (Mystery shopping)*. Di sekolah, kepala sekolah dan para guru mengamati siswanya yang selalu datang ke daerah pelayanan, dalam arti lain bahwa apakah mereka mengunjungi tempat pelayanan tersebut sudah terciptanya rasa nyaman dan aman di tempat tersebut apa belum.
- f. *Sales-related methods*. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan kriteria kuantitas siswa atau guru yang mengurus berkas administrasi dari tahun ke tahun.
- g. *Customer panels* memiliki maksud dalam mengidentifikasi standar yang harus dinaikkan. Misal dalam hal penampilan kantor (*lay out*) yang mana dapat menimbulkan berbagai persepsi yang dibedakan dari rasio waktu tertentu¹⁷.

¹⁷ Nenden Anggi Rustami, Nuraedi, Taufani Chusnul Kurniatun, *Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Pendidikan Indonesia*, Jurnal Adpend, Departemen Administrasi Pendidikan, FIP UPI, p. 42-52



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.

4. Faktor yang Mempengaruhi Evaluasi Kepuasan

Menurut Sugiarto (dalam Lupiyoadi) bahwa pelayanan yang baik akan dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain, begitu juga dengan persepsi warga sekolah atau warga luar sekolah¹⁸.

Ikatan emosional tersebut merupakan wujud dari loyalitas yang ditunjukkan konsumen kepada perusahaan sebagai bukti atas kepuasan atas kinerja produk yang diterimanya. Penjual atau produsen jasa perlu menguasai unsur-unsur berikut:

a. Kecepatan

Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan. Standar operasional yang berada di sebuah lembaga merupakan perihal penting mengenai pelayanan terhadap pelanggan intern maupun ekstern, karena itu akan menjadi acuan dalam menjalankan kegiatan pelayanan secara maksimal.

b. Ketepatan

Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu, ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan.

¹⁸ Kusumasitta, *Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah*, Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Volume 7 No. 1 Tahun 2014, p. 153-176



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. Keamanan

Dalam melayani para warga sekolah diharapkan pihak sekolah atau tenaga kependidikan itu sendiri dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan jasa tersebut.

d. Keramah-tamaan

Dalam melayani pelanggan, tenaga kependidikan dituntut untuk mempunyai dan menerapkan peraturan 5S (Sopan, Santun, Senyum, Sapa, Salam). Ini sekaligus mengajarkan pada warga sekolah itu selalu merepkan 5S kepada siapapun dalam rangka mengajarkan akhlakul karimah.

e. Kenyamanan

Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya. Dengan demikian lembaga harus dapat memberikan rasa nyaman pada pelanggan¹⁹.

5. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono, ada beberapa manfaat jika perusahaan dapat memaksimalkan tingkat kepuasan pelanggannya, antara lain adalah:

- a. Terjalin relasi hubungan jangka panjang antara perusahaan dan para pelanggannya.
- b. Terbentuknya peluang pertumbuhan bisnis melalui pembelian ulang, *cross-selling* dan *up-selling*.
- c. Terciptanya loyalitas pelanggan.

¹⁹ Kusumasitta, *Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah*, Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, Volume 7 No. 1 Tahun 2014, p. 153-176



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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- d. Terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif, berpotensi menarik pelanggan baru dan menguntungkan bagi perusahaan.
- e. Reputasi perusahaan dan persepsi pelanggan semakin positif di mata pelanggan.
- f. Laba yang diperoleh perusahaan dapat meningkat²⁰.

C. *Excelent Service* (Pelayanan Prima) Tenaga Administrasi Sekolah

1. Pengertian Pelayanan Prima (*Excelent Service*)

Menurut Grinroos, pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hak lain disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan²¹. Artinya, pelayanan ini berbentuk jasa, yang mana dapat menyediakan jawaban bagi konsumen atau pihak yang membutuhkan bantuan mengenai permasalahan di lingkup perusahaan. Bila kita kaitkan dengan pendidikan, ini berupa layanan yang diterima pihak intern maupun pihak ekstern dari tenaga administrasi dalam mengurus hal-hal yang terkait dengan sekolah, baik dari mencatat, meminta surat rekomendasi, bertanya dokumen dan lain sebagainya.

²⁰ Maretia Mega T. *Pengaruh Harga, Nilai Manfaat, Dan Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Blackberry Di Surabaya*, Journal of Business and Banking, Vol. 3 No. 2 November 2013, p. 135-150

²¹ Dra. Ratna Suminar, MM & Mia Apriliawati, *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon*, Jurnal Sekretari Vol. 4 No. 2 - Juni 2017, p. 1-25

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.

S.E.R.V.I.C.E. merupakan singkatan kata dari *service* yang memiliki arti pelayanan. Dari buku “Dasar-dasar Pelayanan Prima”, kita dapat melihat arti pertiap huruf :

Self awareness: menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar mampu memberikan pelayanan yang benar.

Enthusiasm: melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah.

Reform: memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.

Value: memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah.

Impressive: menampilkan diri secara menarik, tetapi tidak berlebihan.

Care: memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan secara optimal.

Empowerment & Evaluation: memberdayakan diri secara terarah dan selalu mengevaluasi setiap tindakan yang telah dilakukan²².

Penulis mengutip pendapat dari Catherine DeVrye, dari kata *service* ini bisa ditarik langkah-langkah strategi menuju kesuksesan yaitu:

Self esteem : Memberi nilai pada diri sendiri

Exceed expectation : Melampaui harapan konsumen

Recover : Merebut kembali

Vision : Visi

Improve : Melakukan peningkatan

Care : Memberikan perhatian

Empower : Memberikan pemberdayaan²³

²² Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2004), h. 18

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.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Salah satu hal dalam pelayanan disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan. Pelayanan prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima juga merupakan bentuk pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan²⁴.

Pelayanan prima adalah bentuk kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kebutuhan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan²⁵.

Pendapat lain menyatakan bahwa layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat. Terdapat beberapa definisi tentang kualitas pelayanan menurut Khairul Maddy dan dari sejumlah definisi tersebut terdapat beberapa kesamaan, yaitu:

²³ *Ibid*, h. 20

²⁴ Fallis, A.G, *Peran Pelayanan Prima*, Journal of Chemical Information and Modeling, Vol. 53 Tahun 2013, p. 1689-1699, h. 12-13.

²⁵ Atep Adya Barata, *Op.Cit*, h. 27



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.

- a. Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan.
- b. Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan.
- c. Kualitas itu mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan.
- d. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan²⁶.

Jadi, dapat kita simpulkan bahwa pelayanan prima merupakan bentuk usaha/kepedulian seseorang atau organisasi terhadap pelanggan agar dapat memikat kepercayaan terhadap organisasi tersebut dan dapat menjalin hubungan dalam jangka waktu lama.

2. Budaya Pelayanan Prima

Ketika melaksanakan suatu pekerjaan, banyak yang menjadi pertimbangan dan bahkan banyak faktor-faktor yang menjadi permasalahan sebuah pekerjaan tersebut. Di dalam sebuah lembaga, akan ada yang namanya sebuah organisasi, yang mana terdiri dari beberapa pihak. Karena banyaknya lembaga yang bersaing dalam hal pelayanan, jika pihak-pihak luar tersebut akan memberikan evaluasi terhadap apa yang kita kerjakan, bila kita melaksanakan pekerjaan tersebut sesuai dengan budaya organisasi tersebut, maka kita mendapat nilai lebih dalam membentuk kualitas dari organisasi atau lembaga yang kita naungi. Ini

²⁶ *Ibid*, h. 15

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.

berlaku juga untuk budaya pelayanan prima, yang mana ada 6 konsep menurut Atep Adya Barata yang menjadikan pelayanan prima di sebuah organisasi khas²⁷:

a. Kemampuan (*Ability*)

Di dalam pekerjaan, kemampuan merupakan hal terpenting dalam apiknya tugas tersebut terselesaikan. Kemampuan seseorang dalam mengerjakan tugas meliputi keahlian apa yang ia tekuni, kemampuan dalam berinteraksi dengan orang lain, melaksanakan komunikasi yang efektif, dan mampu menggunakan *public relation* untuk membangun hubungan baik intra maupun intra organisasi.

b. Sikap (*Attitude*)

Sikap yang harus dimiliki oleh seorang pekerja di sebuah organisasi harus ditunjukkan kepada pelanggan. Hal tersebut akan memberikan kesan berbeda kepada pelanggan terhadap organisasi tersebut.

c. Penampilan (*Performance*)

Penampilan adalah performa yang memberikan tentang kredibilitas dari pekerjaannya dan bagaimana performa tersebut merefleksikan kepercayaan diri tersebut.

d. Perhatian (*Attention*)

Perhatian merupakan bentuk kepedulian terhadap pelanggan baik mengenai apa yang ia butuhkan maupun berupa keinginan pelanggan seperti saran dan kritikan.

²⁷ *Ibid.*, h. 31

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.

e. Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah perbuatan yang harus dilakukan dalam melayani pelanggan.

f. Tanggung jawab (*Responsibility*)

Tanggung jawab merupakan bentuk tindakan yang mengedepankan hak pelanggan terhadap suatu kejadian untuk meminimalisir kerugian atau ketidakpuasan atas pelayanan tersebut.

3. Pentingnya Pelayanan Prima

Manusia diciptakan oleh Allah dalam keadaan sempurna. Maka sudah sepantasnya dalam melaksanakan pekerjaan atau segala usaha dengan upaya terbaik pula. Di sekolah, sistem manajemen maupun dalam hal pelayanan terhadap siswa, mengajar maupun kurikulum harus dikerjakan dengan sangat baik dan teliti, karena ini menyangkut kualitas anak didik yang merupakan generasi masa depan bangsa dan penerus kehidupan manusia. Sesuai dengan firman Allah:

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ ﴿٤﴾

“Sungguh, Kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya,” (QS. At-Tin: 4)²⁸

يَا أَيُّهَا الْإِنْسَانُ مَا غَرَّكَ بِرَبِّكَ الْكَرِيمِ ﴿٦﴾ الَّذِي خَلَقَكَ فَسَوَّاكَ

فَعَدَلَكَ ﴿٧﴾ فِي أَيِّ صُورَةٍ مَّا شَاءَ رَكَّبَكَ ﴿٨﴾

“Wahai manusia! Apakah yang telah memperdayakan kamu (berbuat durhaka) terhadap Tuhanmu Yang Mahamulia, yang telah menciptakanmu lalu menyempurnakan kejadianmu dan menjadikan (susunan tubuh)mu seimbang, dalam bentuk apa saja yang dikehendaki, Dia menyusun tubuhmu.” (QS. Al-Infithar: 6-8)²⁹

²⁸ QS. At-Tiin: 4

²⁹ QS. Al-Infithar: 6-8

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.

Tafsir ayat At-Tiin:4 dan ayat Al-Infithar: 6-8 menurut Syaikh Abdurrahman bin Nashir as-Sa'di, pakar tafsir abad ke-14 H memberikan tafsiran ayat-ayat tersebut yaitu Jawaban dari sumpah-sumpah diatas adalah pada ayat ini, Allah Swt berfirman :

{ لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ }

{ لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ } Dan sungguh kami telah menciptakan diri manusia itu { فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ } pada bentuk yang paling sempurna dan paling indah, bentuk ciptaan Allah Swt yang paling indah adalah bentuk tubuh manusia, yaitu makhluk yang paling indah dimuka bumi, keseimbangan bentuk, dan parasnya yang sangat indah, karena dari penciptaan manusia Allah Swt memiliki tujuan besar dan sangat mulia yaitu agar mereka mengkhususkan seluruh ibadah hanya kepada-Nya , Allah Swt menciptakan manusia hanya untuk beribadah kepda-Nya, Allah mencitakan mereka dengan bentuk yang sangat indah, berjalan dengan dua kaki yang seimbang, Allah Swt berfirman :

يَتَأَيُّهَا الْإِنْسَانُ مَا غَرَّكَ بِرَبِّكَ الْكَرِيمِ ﴿٦﴾ الَّذِي خَلَقَكَ فَسَوَّاكَ

فَعَدَلَكَ ﴿٧﴾ فِي أَيِّ صُورَةٍ مَّا شَاءَ رَكَّبَكَ ﴿٨﴾

(Hai manusia, apakah yang telah memperdayakan kamu (berbuat durhaka) terhadap Tuhanmu Yang Maha Pemurah , Yang telah menciptakan kamu lalu menyempurnakan kejadianmu dan menjadikan (susunan tubuh) mu seimbang , Dalam bentuk apa saja yang Dia kehendaki, Dia menyusun tubuhmu) [Al-Infitar : 6 - 8] .

Allah Swt menganugerahkan kepada manusia bentuk yang indah ini; karena Allah Swt memiliki tujuan penting dari penciptaan itu, yaitu agar manusia mendirikan ibadah dimuka bumi ini hanya untuk Allah Swt ,



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.

Allah memberikan mereka akal yang dengannya mereka mampu membedakan antara yang baik dan yang buruk, dan yang bermanfaat dan yang mencelakai, Allah Swt menganugerahkan kepada manusia beberapa keistimewaan yang tidak diberikan kepada makhluk lainnya³⁰.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah telah menciptakan manusia sebagai bentuk yang sebaik-baiknya, ini artinya bahwa diperlukan suatu proses yang prima untuk menjadikan manusia sebagai makhluk yang sempurna. Siswa adalah manusia yang disiapkan untuk masa depan menghantarkan mereka untuk lebih pantas dalam menghadapi kehidupan. Terlepas dari itu, sumber daya manusia lainnya seperti guru, kepala sekolah, tenaga administrasi, dan para penunjang sekolah juga tidak luput dalam perhatian untuk memberikan pelayanan atau dedikasi terbaik mereka selaras dengan firman Allah agar output yang keluar sesuai dengan tujuan pendidikan³¹.

Pemberian pelayanan terbaik terhadap pelanggan tidak memandang siapa pelanggannya, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal dalam lingkup organisasi tersebut. Sekolah merupakan wadah tempat para sumber daya sekolah dapat bekerja secara maksimal, tanpa melupakan hal terpenting, hal yang sering terlupakan dapat menyebabkan banyaknya kesenjangan dalam mengembangkan mutu sekolah atau untuk menimbulkan loyalitas atau popularitas dari sekolah tersebut.

³⁰ Tafsir As-Said, <https://tafsirweb.com/12853-quran-surat-at-tin-ayat-4.html>, diakses pada tanggal 6 April 2021 jam 11.57 WIB

³¹ Achmad Subianto, *Sekolah dan Citra Pelayanan Prima*, (Jakarta: Merupakan Kerjasama Taspen, Service Excellent Centre dan Yayasan Kado Anak Muslim, 2004), h. 30



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.

a. Pelayanan bagi pelanggan internal

Pelanggan internal merupakan orang-orang yang terlibat dalam proses produksi dalam sebuah organisasi yang menghasilkan barang atau jasa. Pelanggan internal yang diberikan kepada pelayanan prima harus mampu dikembangkan dan diterapkan dengan tujuan mendukung kelancaran proses produksi barang dan atau jasa sehingga dapat menunjang kelangsungan dalam mewujudkan pelayanan prima tersebut.

b. Pelayanan bagi pelanggan eksternal

Tidak bisa dipungkiri bahwa kebutuhan pelanggan eksternal dapat menjadi tumpuan penyedia layanan jasa dalam menjalankan pekerjaannya. Di sekolah, dalam memenuhi kebutuhan pelanggan eksternal, dapat menjadikan pekerjaan pelayanan lebih maksimal dan berorientasi terhadap kebutuhan pelanggan³².

4. Dimensi Pelayanan Prima (*Excelet Service*)

Vincent Gespersz menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
- b. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kepetatan pelayanan.
- c. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.

³² Atep Adya Barata, *Op.Cit.*, h. 34



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.

- d. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan³³.

Ukuran kualitas pelayanan ditentukan oleh banyak faktor yang bersifat *intangibile* (tidak nyata/ tidak berwujud) dan memiliki banyak aspek psikologis yang rumit untuk diukur. Idealnya pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan, yakni penilaian pada pengguna layanan/pelanggan (*service users*) dan penilaian pada penyedia pelayanan (*service providers*).

Zaithaml, Parasuraman dan Bery dalam Rathee, Deveshwar, dan Rajain mengembangkan *Service Quality Model* dalam sebuah instrumen skala pengukuran multi dimensi yang dinamakan SERVQUAL dengan menyederhanakan sepuluh dimensi menjadi lima dimensi, yakni *tangible* (nyata, berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Aryani dan Rosinta dalam penelitiannya mengidentifikasi kualitas pelayanan sebagai tingkat perbedaan persepsi dan harapan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi pembentuk kualitas layanan (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty* dan *tangibles*) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan³⁴.

³³ *Ibid*, h. 18

³⁴ Henda Riofita, *Analisis Pelayanan Prima dan Kualitas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau*, Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen dan Keuangan Vol.2 No.1 Mei 2018, Prodi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, UIN Suska Riau, h.

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.

5. Tujuan Pelayanan Prima (*Excelent Service*)

Tujuan pelayanan prima adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang tentunya didapat sebagai akibat dari kualitas layanan yang baik yang ditandai dengan berkurangnya keluhan (*complain*) pelanggan, serta semakin profesionalnya kinerja (*performance*) dari unit pelayanan³⁵.

D. Konsep Operasional

Konsep operasional ini merupakan konsep yang digunakan untuk memberikan batasan-batasan terhadap kerangka teoritis, hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam memahami tulisan ini. Penelitian ini berkenaan dengan pengaruh *excelent service* tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan pelanggan dan dapat di lihat dari indikator sebagai berikut:

TABEL II. 1
KONSEP OPERASIONAL DAN INDIKATOR

Variabel Penelitian	Konsep Operasional	Indikator
1	2	3
Kepuasan Peserta didik (Y)	Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. (Fandy Tjiptono, 2019: 123)	<ol style="list-style-type: none"> a. Tingkat kecepatan waktu pegawai dalam melayani pelanggan. b. Memiliki tingkat kepuasan yang mana apabila dibandingkan dengan bentuk pelayanan yang sama diwaktu yang berbeda akan memperoleh hasil atau ekspektasi yang sama. c. Dapat memberikan kepercayaan dan rasa aman terhadap pelanggan tentang apa yang ia minta atau apa yang ia keluhkan. d. Adanya keramah-tamahan pegawai dalam e. berkomunikasi dengan pelanggan. f. Tidak terjadi pengaduan atau komplain dari pihak manapun.

³⁵ *Ibid*, h. 31

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.

1	2	3
<i>Excelelnt Service</i> (Y)	Bentuk kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kebutuhan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan. (Atep Adya Barata, 2004: 27)	<ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki penampilan fisik yang memadai baik pegawai maupun tempat pelayanan. b. Kemampuan dalam menyampaikan informasi mengenai sekolah tersebut yang dapat dipahami pihak manapun (intern maupun ekstern). c. Memiliki daya tanggap yang bagus dalam memberikan pelayanan. d. Menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan baik dalam sekolah maupun luar sekolah atas pelayanan yang diberikan. e. Memberikan sikap terhadap pelanggan f. Mampu memahami dan memiliki perhatian terhadap apa yang diinginkan pelanggan.

E. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan adalah penelitian yang digunakan sebagai perbandingan untuk menghindari manipulasi terhadap karya ilmiah dan menguatkan bahwa penelitian yang peneliti lakukan benar-benar belum diteliti oleh orang lain. Berikut ini akan dipaparkan sebagian peneliti terdahulu yang ada kaitannya dengan maksud menghindari manipulasi.

1. Farhan Bukhori, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2016 meneliti dengan judul Kepuasan Pemustaka terhadap Implementasi Pelayanan Prima (*Excelelnt Service*) di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kotamadya Jakarta Barat.



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.

Persamaannya: Sama-sama meneliti tentang kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan prima (*excellent service*) di suatu ruangan.

Perbedaannya: Farhan Bukhori memberikan detail terhadap pengimplementasian pelayanan prima tersebut dalam perpustakaan, sedangkan penulis di dalam sekolah konteks berupa pelayanan tenaga administrasi sekolah.

2. Nurhilahiyah, Mahasiswi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah pada tahun 2017 meneliti dengan judul Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di SMPN 2 Sukawangi.

Persamaannya: Sama-sama meneliti tentang kepuasan pelanggan.

Perbedaan: Nurhilahiyah lebih mengkaji terhadap peran kepala sekolah membangun suasana yang kondusif dalam menyelenggarakan sekaligus meningkatkan kemampuan kepala sekolah tersebut untuk dapat memberikan keputusan yang sesuai dengan situasi dan kondisi.

3. Rizki Nurmaeda Sobari, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah pada tahun 2014 yang meneliti tentang Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di SMK Averus.

Persamaan: Sama-sama mengkaji tentang kepuasan peserta didik terhadap suatu pelayanan.

Perbedaan: Pelayanan yang diteliti merupakan pelayanan pembelajaran.

Dari tiga penelitian di atas, dapat dilihat bahwa ada kesamaan dengan penelitian yang akan penulis teliti yakni sama meneliti tentang



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.

kepuasan pelanggan dan juga pelayanan prima, tetapi juga memiliki perbedaan yaitu konteksnya, di satu penelitian mengkaji tentang ruang lingkup perpustakaan, ada juga mengenai pelayanan pembelajaran, dan penelitian lainnya mengkaji peran kepala sekolah.

F. Asumsi dan Hipotesis

1. Asumsi

- a. Pelaksanaan pelayanan prima (*excellent service*) tenaga administrasi sekolah di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru.
- b. Meningkatkan kepuasan peserta didik SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru.

2. Hipotesis

- a. H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *excellent service* tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri Kehutanan.
- b. H_a : Ada Pengaruh yang signifikan antara *excellent service* tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMK Negeri Kehutanan.

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.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian metode kuantitatif ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *Positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik. Dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.³⁶

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru, tepatnya Jl. Suka Karya No.KM. 11.5, Tuah Karya, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28299.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan terhitung tanggal 5 September 2020 sampai 14 Januari 2021 di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru.

C. Sumber Data

Data merupakan sesuatu hal yang belum mempunyai arti dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan berupa gambar, keadaan, kata, suara, huruf, angka maupun simbol-simbol yang bisa digunakan untuk melihat

³⁶ Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 8

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.

lingkungan, obyek, kejadian, atau suatu konsep. Data berdasarkan sumbernya ada dua macam, yaitu:

1. Data Primer

Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung yang bersifat *up to date* dengan cara observasi, wawancara, diskusi terfokus atau penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan metode *checklist* yang akan diisi oleh para responden yaitu peserta didik di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada berupa buku, jurnal, laporan, artikel, dan lain-lain³⁷.

D. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah peserta didik di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru. Jumlah peserta didik di SMK ada 304 orang.

Objek dalam penelitian ini adalah seperti apa pelayanan yang diberikan tenaga administrasi sekolah, bagaimana mekanisme di sekolah tersebut, dan apa saja penghambat untuk mewujudkan pelayanan yang terbaik (pelayanan prima) tersebut.

E. Populasi dan sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian, baik orang, kejadian maupun minat yang ingin diteliti oleh peneliti³⁸. Populasi data pada penelitian ini adalah siswa sebanyak 304 orang terdiri dari kelas X, XI dan XII.

³⁷ Sandu Siyoto & Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 67

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.

TABEL III. 1
JUMLAH SISWA SMK KEHUTANAN NEGERI PEKANBARU

Kelas	Jumlah
Kelas X	102
Kelas XI	102
Kelas XII	100

Sedangkan sampel adalah sub bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat yang sama dari objek yang merupakan sumber data³⁹. Teknik yang dilakukan dalam menentukan sampel dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel purposif (*Purposive Sampling*), yaitu anggota sampel diambil apabila penentuan sampel didasarkan pada karakteristik atau diri-ciri tertentu berdasarkan ciri atau sifat populasinya⁴⁰.

Banyak cara untuk menentukan berapa sampel yang akan diteliti, jika besar populasinya berkisar 100-500 dapat menggunakan beberapa tabel seperti Tabel Krejcie & Morgan atau menggunakan formula slovin.⁴¹

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Maka:

- n: ukuran sampel
- N: ukuran populasi
- e: persen kelonggaran/ketidaktelitian karena kesalahan

Peneliti hanya akan mengambil kelas XI dan kelas XII karena menurut peneliti lebih mampu memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti dibanding kelas X yang pada waktu penelitian belum memiliki pengalaman

³⁸ Widodo, *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h.

³⁹ *Loc. Cit*, Widodo

⁴⁰ Sudaryono, *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*, Ed. 2, (Depok: Rajawali Pers, 2019), h. 177

⁴¹ Widodo, *Op. Cit*, h. 71

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.

berinteraksi dengan tenaga administrasi sekolah karena dalam kondisi Daring. Besar sampel ditentukan dengan rumus Slovin dengan kelonggaran kesalahan sebesar 10%, yaitu:

$$n = \frac{202}{1 + 202(10\%)^2}$$

$$n = \frac{202}{1 + 202(0,01)}$$

$$n = \frac{202}{1 + 2,02}$$

$$n = \frac{202}{3,02}$$

$$n = 66,88$$

Jadi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 66,88 responden, namun penulis membulatkan menjadi 67 responden. Untuk menentukan sampel tiap kelas digunakan alokasi proporsional, yaitu jumlah sampel yang diambil dari setiap strata sebanding, sesuai dengan proporsi ukurannya⁴² dengan cara:

Jumlah sampel tiap kelas =

$$\frac{\text{Jumlah Sampel}}{\text{Jumlah Populasi}} \times \text{Jumlah populasi tiap kelas}$$

TABEL III. 2
PEMBAGIAN SAMPEL TIAP KELAS

Kelas	Perhitungan	Jumlah sampel
Kelas XI	$\frac{67}{202} \times 102$	33,83 = 34 Orang
Kelas XII	$\frac{67}{202} \times 100$	33,16 = 33 Orang
Jumlah		67 Orang

⁴² Syofyan Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 57



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.

Pada tabel di atas menjelaskan bahwa pembagian sampel dari hasil perhitungan alokasi proporsional sebanyak 34 orang dari kelas XI dan sebanyak 33 orang dari kelas XII yang akan menjadi responden peneliti dalam membantu menjawab angket yang diberikan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian adalah:

1. Kuesioner atau Angket

Kuesioner atau angket adalah daftar pertanyaan yang diajukan peneliti kepada para responden untuk mengumpulkan data dengan cara mengisi pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti⁴³. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta didik terhadap pelayanan prima yang diberikan, sedangkan obyek/responden yang ingin diteliti adalah peserta didik.

Kuesioner atau angket yang disebarkan berupa jenis angket tertutup, dimana responden hanya menjawab pernyataan-pernyataan yang ada di angket sesuai dengan jawaban alternatif yang telah disediakan oleh peneliti dengan memberikan tanda *checklist* (v) atau tanda silang (x)⁴⁴. Dalam angket ini menggunakan skala *likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial⁴⁵. Skala *likert* yang digunakan memiliki rentang 1-5 dengan interpretasi Sangat Puas hingga Tidak Puas.

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 230

⁴⁴ *Op.Cit*, Sudaryono, h. 218

⁴⁵ *Ibid*, Sudaryono, h.200

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.

TABEL III. 3
SKALA LIKERT

Skala	Intepretasi
5	Sangat Puas
4	Puas
3	Cukup Puas
2	Kurang Puas
1	Tidak Puas

2. Dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis sejumlah dokumen yang terkait dengan masalah penelitian. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti bisa mendapatkan data profil dan sejarah sekolah serta sebagai bukti kelegalan pelaksanaan penelitian dan bukti pelaksanaan penelitian.⁴⁶

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Coba Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu uji coba yang dipergunakan untuk menentukan kesesuaian suatu alat dengan apa yang ingin diuji. Oleh karena itu, adanya kesesuaian penelitian dengan penelitian uji coba tersebut dengan harapan menghasilkan hasil penelitian yang valid.

“Suatu instrument dikatakan valid apabila:

- 1) Koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3
- 2) Koefisien korelasi *product moment* > r-tabel (α ; n - 2) n = jumlah sampel
- 3) Nilai $Sig \leq \alpha$ ”⁴⁷

⁴⁶ Widodo, *Op.Cit*, h.75

⁴⁷ Syofian Siregar, *Op.Cit*, h. 77

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.

Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas dengan teknik korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{hitung} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2][n(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2]}}$$

Hasil dari pengujian tersebut akan diperoleh instrumen data yang valid dan yang tidak valid, dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel maka instrumen tersebut valid, tetapi sebaliknya apabila r hitung lebih kecil atau sama dari r tabel maka instrumen tersebut tidak valid dan tidak dipergunakan dalam penelitian.⁴⁸

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengindikasikan instrumen tersebut dapat dipercaya atau diandalkan yang mengacu pada konsistensi skor atau jawaban dari pelaksanaan satu instrumen ke instrumen lain dan apabila dilakukan pengukuran berkali-kali terhadap suatu unit akan menghasilkan output yang sama.⁴⁹ Reliabilitas suatu variabel dikatakan cukup baik jika memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60⁵⁰.

2. Transformasi Data Ordinal ke Data Interval

Penelitian ini memperoleh hasil dari jawaban kuesioner responden dengan menggunakan skala *likert* yang disebut dengan data ordinal. Agar data ini dapat diolah, data ordinal perlu diubah ke data interval secara statistik.

⁴⁸ I Putu Ade Andre Payadnya, dkk, *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), h.27

⁴⁹ *Ibid.*, h. 28

⁵⁰ Syofian Siregar, *Op.Cit*, h. 90

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.

Menurut Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat mengenai *Method of Successive* (MSI) merupakan metode penskalaan untuk menaikkan skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval⁵¹. Terdapat 7 langkah dalam MSI, yaitu:

a. Menghitung frekuensi

Menghitung frekuensi dilakukan pada setiap poin-poin dalam variabel dengan menggunakan simbol atau inisial (turus), sehingga dapat mempermudah dalam menentukan banyaknya frekuensi dalam satu poin pertanyaan.

b. Menghitung proporsi

Proporsi merupakan perbandingan antara besarnya frekuensi dalam satu butir pertanyaan pada variabel tersebut dengan banyaknya data. Proporsi bisa ditampilkan dalam bentuk persen dan bisa juga tidak. Rumus menghitung proporsi yaitu:

$$P_s = \frac{f_s}{n}$$

Ket:

P_s : Proporsi pada satu butir pertanyaan

f_s : frekuensi pada satu butir pertanyaan

n : banyaknya data

c. Menghitung Proporsi Kumulatif (PK)

Proporsi kumulatif merupakan jumlah dari perbandingan frekuensi setiap skor dalam satu variabel dengan banyaknya data.

Rumus yang digunakan untuk mencari proporsi kumulatif yaitu:

⁵¹ Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat, *Metodologi Penelitian*. (Bandung: Mandar Maju, 2011), h. 55

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.

$$PK_s = PK_{s-1} + P_s$$

- d. Mencari nilai Z

Menentukan nilai Z untuk setiap proporsi yang diperoleh dengan menggunakan tabel distribusi normal. Dengan menggunakan distribusi normal, penyajian data dapat lebih bermakna daripada hanya menggunakan penyajian berkelompok saja, karena adanya persyaratan normalitas data, maka data dapat dilanjutkan penyajiannya dalam bentuk membedakan, mencari hubungan, dan meramalkan.

- e. Menghitung densitas F(Z)

F(Z) merupakan fungsi kepadatan nilai Z. Rumus untuk menghitung nilai densitas F(Z) adalah sebagai berikut:

$$F(Z) = \frac{1}{\sqrt{2\pi}} \text{Exp}\left(-\frac{1}{2}Z^2\right)$$

- f. Menghitung *Scale Value* (SV)

Data interval memiliki jarak antara masing-masing skro pada data. SV dihitung untuk mengetahui jarak terkecil di antara semua skor yang ada pada data. Cara menghitungnya yaitu:

$$SV_s = \frac{F(Z)_{s-1} - F(Z)_s}{PK_s - PK_{s-1}}$$

- g. Menghitung nilai skala interval

Nilai skala interval digunakan untuk mentransformasikan data setelah penerapan MSI. Untuk menghitung nilai skala interval dilakukan langkah-langkah 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.

- 1) Cari nilai SV minimum dengan rumus:

$$SV_{min} = 1 - SV_{terkecil}$$

- 2) Transformasikan nilai skala ordinal menjadi interval dengan rumus⁵²:

$$Y_s = SV_s + SV_{min}$$

3. Analisis Deskriptif

a. Statistik Data

Deskripsi data disajikan meliputi *mean*, modus, median, dan standar deviasi. Mean merupakan rata-rata hitung, modus adalah nilai dari data yang sering muncul dengan frekuensi tertinggi dalam kelompok sedangkan median merupakan nilai tengah yang telah diurutkan dari yang terkecil ke yang terbesar. Standar deviasi merupakan simpangan baku yang mana kelompok atau ukuran standar penyimpangan dari reratanya. Dalam menyusun distribusi frekuensi, digunakan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan jumlah kelas interval
- 2) Menentukan rentang data (*Range*)
- 3) Menentukan panjang kelas interval

Data variabel penelitian perlu dikategorikan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

⁵² Mhd. Fahmi Nasution, *Kajian Metode Suksesif Interval (MSI) Dalam Mengubah Data Ordinal Menjadi Data Interval Dan Dampaknya Terhadap Distribusi*, Skripsi Departemen Matematika Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sumatera Utara Medan Tahun 2016



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.

- 1) Kelompok tinggi, semua responden yang mempunyai skor sebanyak skor rata-rata plus 1 standar deviasi ($X \geq Mi + SDi$).
- 2) Kelompok sedang, semua responden yang mempunyai skor antara skor rata-rata minus 1 standar deviasi dan skor rata-rata plus 1 standar deviasi ($M - SD \leq X < Mi + SDi$)
- 3) Kelompok kurang, semua responden yang mempunyai skor lebih rendah dari skor rata-rata minus 1 standar deviasi ($X < Mi - SDi$)⁵³.

Sedangkan harga *Mean* ideal (M_i) dan Standar Deviasi ideal (SD_i) diperoleh berdasarkan rumus berikut:

$$\text{Mean ideal} = \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi} + \text{skor terendah})$$

$$\text{Standar Deviasi ideal} = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi} + \text{skor terendah})^{54}$$

b. Uji Prasyarat Tes

Uji prasyarat dibutuhkan dalam sebuah penelitian digunakan sebagai syarat pengujian hipotesis disebuah penelitian. Peneliti menggunakan beberapa uji prasyarat, yaitu:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam uji normalitas memiliki dua metode, yaitu manual dengan menggunakan rumus *Chi-Kuadrat* (χ^2) dan secara otomatis menggunakan metode Liliefors dan metode Kolmogrof-Smirnof. Pada penelitian ini

⁵³ Sugiyono, *Op.Cit*, h. 36

⁵⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1992), h. 299

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.

digunakan uji Kolmogorof-Smirnof untuk menguji apakah variabel berasal dari distribusi yang sama menggunakan SPSS 22.0.

Hasil dari penelitian itu dikatakan berdistribusi normal dengan melihat tabel Kolmogorof-Smirnof jika nilai *p value Sig* < 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal. Lebih lanjut, jika nilai *p value Sig* > 0,05 maka berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara data yang akan diuji dengan data normal baku, artinya data yang kita uji normal⁵⁵.

2) Uji Linieritas

Uji linieritas adalah salah satu uji dasar dalam sebuah penelitian yang menggambarkan bahwa variabel satu sama lain memiliki hubungan linier atau tidak. Uji linier juga merupakan prasyarat untuk melakukan analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS menggunakan *Test for Linearity*. Hipotesis yang diuji adalah:

Ho : Distribusi data yang diteliti tidak mengikuti bentuk linear

Ha : Distribusi data yang diteliti mengikuti bentuk linear

Dasar pengambilan keputusan adalah:

“Jika nilai *p value Sig* > 0,05 = Ha diterima”

“Jika nilai *p value Sig* < 0,05 = Ha ditolak”⁵⁶

⁵⁵Kasmadi & Nia Siti Sunariah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 117

⁵⁶Widodo, *Op.Cit*, h.113

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.

4. Analisis Inferensial (Uji Hipotesis Penelitian)

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana adalah bentuk model probabilistik yang menyatakan hubungan linier antara dua variabel yang mana salah satu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Variabel yang mempengaruhi adalah variabel independen, sedang variabel yang dipengaruhi adalah variabel dependen.

Tujuan diterapkannya regresi linier sederhana ini untuk memprediksi besaran nilai variabel kepuasan pelanggan (variabel Y) yang dipengaruhi oleh *excellent service* (variabel X)⁵⁷.

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Y = a + b.X$$

Y = Variabel terikat
 X = Variabel bebas
 a & b = Nilai Konstanta

Secara manual, adapun langkah-langkah untuk membuat persamaan regresi linier sederhana yaitu⁵⁸:

- 1) Membuat tabel penolong
- 2) Mencari nilai konstanta b

$$b = \frac{n \cdot \Sigma XY - \Sigma X \cdot \Sigma Y}{n \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

- 3) Mencari nilai konstanta a

$$a = \frac{\Sigma Y - b \cdot \Sigma X}{n}$$

⁵⁷ Syofian Siregar, *Op.Cit*, h.379

⁵⁸ *Ibid*, h. 380



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.

4) Membuat persamaan regresi

$$Y = a + b.X$$

Secara otomatis menggunakan program SPSS versi 22.0 for Windows memperoleh data regresi dengan pilih tabel Coefficients.

b. Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah bentuk statistik yang dapat menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari kedua variabel tersebut. Uji ini digunakan untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antara dua variabel, sedangkan analisis regresi digunakan untuk memperkirakan seberapa besar perubahan nilai variabel respon jika nilai variabel bebas ditingkatkan.

$$\text{Nilai korelasi } (r) = (-1 \leq 0 \leq 1)^{59}$$

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (*R Square*) digunakan untuk mengetahui angka berapa kontribusi atau sumbangan yang diberikan variabel X terhadap variabel Y.

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = \text{koefisien determinasi}^{60}$$

⁵⁹ *Ibid.*, h. 337

⁶⁰ *Ibid.*, h. 338

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *excellent service* tenaga administrasi sekolah terhadap kepuasan peserta didik di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru, dengan nilai korelasi sebesar 0,884. Hal ini dibuktikan dengan uji korelasi dengan nilai r_{hitung} 0,898 lebih besar dari r_{tabel} pada taraf signifikan 5% yaitu 0,2681 ($0,898 > 0,2681$). Dan hasil perhitungan koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,807. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh *Excellent Service* Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Peserta Didik adalah sebesar 80,7%. Sedangkan sisanya 19,3% ($100\% - 80,7\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kecepatan, ketepatan, keamanan, keramah-tamahan, dan kenyamanan. Dengan demikian, semakin bagus *excellent service* tenaga administrasi sekolah kepala maka semakin tinggi pula kepuasan peserta didik di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan:

1. Diharapkan kepada Kepala Sekolah SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru untuk senantiasa memberikan peluang kepada tenaga administrasi sekolah



mengembangkan potensinya dalam menghadapi peserta didik baik personal maupun kelompok sejalan dengan meningkatkan kepuasan peserta didik di sekolah dengan mengikuti beberapa pelatihan atau *workshop*.

2. Diharapkan kepada tenaga administrasi sekolah serta para tenaga kependidikan di sekolah untuk senantiasa menerapkan budaya pelayanan prima agar dapat meningkatkan kepuasan peserta didik di sekolah.
3. Diharapkan kepada pemerintahan agar lebih memperhatikan keperluan dan nasib tenaga administrasi sekolah sehingga tenaga administrasi sekolah lebih semangat dalam menjalankan fungsinya dan meningkatkan kinerjanya demi tercapainya tujuan pendidikan nasional.
4. Bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian selanjutnya, apabila ingin mengembangkan penelitian ini lebih lanjut, penulis menyarankan untuk meneliti faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan peserta didik, selain dari aspek *excellent service* tenaga administrasi sekolah.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*.
- ARYANTO, M. F. (2016). *PENGARUH EDUCATION SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN CANADIAN ENGLISH COURSE* (Sepuluh Nopember Institute of Technolog). <https://doi.org/10.5151/cidi2017-060>
- As-Said, T. (n.d.). Tafsir A-Quran. Retrieved from <https://tafsirweb.com/12853-quran-surat-at-tin-ayat-4.html>
- Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. In *PT. Elex Media Komputindo*.
- BSNP. (n.d.). Standar Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan. Retrieved from <https://bsnp-indonesia.org/standar-pendidikan-dan-tenaga-kependidikan/>
- Fallis, A. G. (2013). Peran Pelayanan Prima. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, 1689–1699.
- I Putu Ade Andre Payadnya & I Gusti Agung Ngurah Trisna Jayantika. (2018). *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS* (CV. Budi U). Retrieved from https://books.google.co.id/books?id=NaCHDwAAQBAJ&pg=PA148&dq=I+Putu+Ade+Andre+Payadnya,+dkk.&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwjdg46E4P_tAhUjH7cAHdn9B2gQ6AEwAXoECAyQAg#v=onepage&q=I+Putu+Ade+Andre+Payadnya%2C+dkk%2C&f=false
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Komputindo, PT. Elex Media.
- Kusumasitta. (2014). Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bgai pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 7(1), 153–176.
- Neni Rahmawati. (2018). *TINGKAT KEPUASAN SANTRI TERHADAP KUALITAS DAN LAYANAN MAKANAN DI MUHAMMADIYAH BOARDING SCHOOL YOGYAKARTA*. Universitas Negeгри Yogyakarta.
- Noermalitasari, E., Wahyuni, S., & Nugroho, J. A. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Smk Batik 1 Surakarta*. (November).
- Pusat, P. (2008). *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah*.

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. 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.

- Rabiqy, Y. (2019). Pengaruh Ekspektasi Pelanggan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Telkomsel Di Banda Aceh. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 1(1), 53–63. <https://doi.org/10.35308/jbkan.v1i1.912>
- Riofita, H. (2018). Analisis Pelayanan Prima dan Kualitas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 2(1), 29–48. Retrieved from <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpeka/article/view/2472>
- Rustami, N. A., Nuraedi, & Kurniatun, T. C. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal ADPEND Tata Kelola Pendidikan*, 1(1), 44. Retrieved from <http://ejournal.upi.edu/index.php/jurnaladpend/article/view/3254>
- Samsirin. (2015). Konsep Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pendidikan Islam. *Jurnal At-Ta'dib*, 10(1), 139–153. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21111/at-tadib.v10i1.336>
- Sandu Siyoto & Ali Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (1st ed.; Ayup, Ed.). Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=QPhFDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sumber+data+penelitian&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwj9wqTM1NXvAhX68HMBHaaZB68Q6AEwAnoECAEQAg#v=twopage&q&f=false>
- Siregar & Syofian. (2014). Statistika Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17. In *Statistika Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*.
- Suarga. (2019). TUGAS DAN FUNGSI MANAJEMEN PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN. *Idarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*. <https://doi.org/10.24252/IDAARAH.V3I1.9794>
- Subianto, A. (2004). *Sekolah & Citra Pelayanan Prima*. Jakarta: Merupakan Kerjasama Taspen, Service Excellent Centre dan Yayasan Kado Anak Muslim.
- Sudaryono. (2019). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method* (2nd ed.). Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (1992). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Penelitian*. Rineka Cipta.



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.

Suminar, R., & Apriliawati, M. (2018). PELAYANAN PRIMA PADA ORANG TUA SISWA DI SEMPOA SIP TC PARAMOUNT SUMMARECON. *SEKRETARI*. <https://doi.org/10.32493/skr.v4i2.822>

Sunariah, K. & N. S. (2014). *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

T., M. M. (2013). KEPUASAN PELANGGAN HANDPHONE BLACKBERRY DI SURABAYA. *Journal of Business and Banking*, 3(2), 135–150.

Tjiptono, F. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*, (Yogyakarta: ANDI, 2019), h. 123 (Ed. 1; A. Diana, Ed.). Yogyakarta: ANDI.

Valarie A. Zaithmel, Leonard L. Barry, & A. P. (1993). The Nature and Determinant of Costumer Expectation of Service, (Winter: 1993), , Vol. 21 No. 1, p. 1-12. *Journal of Academy of Marketing Science*, 21(1), 1–12. Retrieved from <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0092070393211001>

Widodo. (2017). Metodologi Penelitian, Populer & Praktis. In *Metodologi Penelitian, Populer & Praktis*.

**INSTRUMEN PENILAIAN
(KUESIONER)**

**PENGARUH *EXCELENT SERVICE* TENAGA ADMINISTRASI
SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SMK
KEHUTANAN NEGERI PEKANBARU**



UIN SUSKA RIAU

Oleh:
PUTRI AGRAMUTIA
NIM. 11713200784

Dosen Pembimbing:
IRAWATI, S.Pd.I, M.Pd.I

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
KONSENTRASI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1441 H / 2020 M**

*acc angkat
Irawati*

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.



Lampiran 1 Instrumen Penilaian (Kuesioner)

KISI-KISI INSTRUMEN

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Nomor item	Jumlah
1	Kepuasan Peserta Didik	Kecepatan	Tingkat kecepatan waktu pegawai dalam melayani pelanggan.	1,2,3	3
		Ketepatan	Memiliki tingkat kepuasan yang mana apabila dibandingkan dengan bentuk pelayanan yang sama diwaktu yang berbeda akan memperoleh hasil atau ekspektasi yang sama.	4,5,6,	3
		Keamanan	Dapat memberikan kepercayaan dan rasa aman terhadap pelanggan tentang apa yang ia minta atau apa yang ia keluhkan.	7,8,9,10	4
		Keramah-tamahan	Adanya keramah-tamahan pegawai dalam berkomunikasi dengan pelanggan.	11,12	2
		Kenyamanan	Tidak terjadi pengaduan atau komplain dari pihak manapun.	13,14,15	3
2	Excelent Service (Pelayanan Prima)	Penampilan	Memiliki penampilan fisik yang memadai baik pegawai maupun tempat pelayanan.	16,17,18	3
		Kemampuan	Kemampuan dalam menyampaikan informasi mengenai sekolah tersebut yang dapat dipahami pihak manapun (intern maupun ekstern).	19,20,21	3
		Tindakan	Memiliki daya tanggap yang bagus dalam memberikan pelayanan.	22,23	2
		Tanggung Jawab	Menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan baik dalam sekolah maupun luar sekolah atas pelayanan yang diberikan.	24,25,26	3
		Sikap	Memberikan sikap terhadap pelanggan	27,28	2
		Perhatian	Mampu memahami dan memiliki perhatian terhadap apa yang diinginkan pelanggan.	29,30	2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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. 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.

ANGKET PENELITIAN *EXCELENT SERVICE*

Nama :

Kelas :

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan dengan lima pilihan jawaban yang terdiri dari:

1. Tidak Puas (TP)
2. Kurang Puas (KP)
3. Cukup Puas (CP)
4. Puas (P)
5. Sangat Puas (SP)

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda *Checklist* (v) pada salah satu pilihan jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. **Tidak ada jawaban yang benar atau salah.** Jawaban adik-adik akan dirahasiakan. Peneliti mengucapkan terimakasih atas kerjasama yang adik-adik berikan.

No.	Pernyataan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
Penampilan						
1	Kondisi ruangan pegawai administrasi dan guru rapi.					
2	Pegawai administrasi memiliki peralatan administrasi seperti komputer, printer, dll.					
3	Penataan ruangan pegawai administrasi kondusif.					
Kemampuan						
4	Pegawai administrasi teliti dalam pekerjaannya.					
5	Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur.					
6	Pegawai administrasi menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.					
Tindakan						
7	Pegawai administrasi tanggap dalam menanggapi keluhan siswa.					
8	Pegawai administrasi cekatan dalam melayani kebutuhan siswa.					
Tanggung Jawab						
9	Pegawai administrasi menerapkan budaya pelayanan prima.					
10	Pegawai administrasi jelas dalam memberikan informasi terbaru mengenai pelayanan.					
11	Pegawai administrasi memberikan kesan positif kepada siswa terhadap pelayanan yang diberikan.					
Sikap						
12	Pegawai administrasi sabar dalam memberikan					

13	pegawai. Pegawai adminstrasi tulus dalam melayani siswa.					
Perhatian						
14	Pegawai administrasi lebih mengutamakan kepentingan siswa daripada kepentingan pribadi.					
15	Memberikan pelayanan yang sama terhadap siswa tanpa memandang status sosial.					

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.



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.

ANGKET PENELITIAN KEPUASAN PESERTA DIDIK

Nama :

Kelas :

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan dengan lima pilihan jawaban yang terdiri dari:

1. Tidak Puas (TP)
2. Kurang Puas (KP)
3. Cukup Puas (CP)
4. Puas (P)
5. Sangat Puas (SP)

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda *Checklist* (v) pada salah satu pilihan jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. **Tidak ada jawaban yang benar atau salah.** Jawaban adik-adik akan dirahasiakan. Peneliti mengucapkan terimakasih atas kerjasama yang adik-adik berikan.

No.	Pernyataan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
Kecepatan						
1	Saya kesusahan dengan alur pengajuan surat di sekolah.					
2	Saya tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang saya butuhkan.					
3	Saya melihat pegawai sekolah disiplin dalam waktu.					
Ketepatan						
4	Saya tertarik masuk sekolah ini karena informasi dari brosur / pamflet / baliho.					
5	Saya puas dengan kelengkapan sarana prasarana yang ada di sekolah.					
6	Saya melihat pegawai administrasi bekerja sesuai dengan prosedur.					
Keamanan						
7	Saya selalu melihat pegawai administrasi ditempatnya.					
8	Saya melihat adanya surat saran/kritikan di kotak saran depan ruang TU.					
9	Saya melihat penggunaan komputer sekolah hanya digunakan oleh pegawai.					
10	Saya melihat arisp dokumen sekolah tersusun rapi.					
Keramah-tamahan						
11	Saya mengerti ketika diberikan penjelasan mengenai alur pengajuan berbagai surat.					
12	Saya selalu melihat pegawai adminstrasi tersenyum.					

Kenyamanan					
13	Saya senang dengan ruang tunggu yang disediakan sekolah.				
14	Saya nyaman dengan pembagian kuota kelas yang ada.				
15	Saya puas dengan pemberian pelayanan jaringan Wi-fi di sekolah.				

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.



Lampiran 3 Data Distribusi Jawaban Variabel X

DISTRIBUSI JAWABAN VARIABEL X																		
No.	Responden	Kelas	per1	per2	per3	per4	per5	per6	per7	per8	per9	per10	per11	per12	per13	per14	per15	Total
1	Responden 1	XI	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	5	3	65
2	Responden 2	XI	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	62
3	Responden 3	XI	3	3	4	1	4	4	3	2	2	4	3	3	5	5	5	51
4	Responden 4	XI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
5	Responden 5	XI	4	4	5	5	3	5	5	4	2	5	4	3	4	1	3	57
6	Responden 6	XI	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	55
7	Responden 7	XI	3	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	65
8	Responden 8	XI	4	3	4	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	57
9	Responden 9	XI	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	48
10	Responden 10	XI	3	4	5	5	4	5	5	3	1	4	4	4	5	5	5	62
11	Responden 11	XI	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	63
12	Responden 12	XI	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
13	Responden 13	XI	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	61
14	Responden 14	XI	3	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	57
15	Responden 15	XI	3	3	4	1	2	5	4	1	4	4	4	4	3	3	1	46
16	Responden 16	XI	3	4	5	3	4	5	4	4	2	4	4	4	4	5	3	58
17	Responden 17	XI	4	4	5	4	5	5	5	4	1	5	3	4	5	5	5	64
18	Responden 18	XI	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	63
19	Responden 19	XI	3	4	5	3	5	4	4	3	2	4	3	4	5	5	4	58
20	Responden 20	XI	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	68
21	Responden 21	XI	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	52
22	Responden 22	XI	4	4	5	4	5	5	4	4	2	5	3	3	4	5	5	62
23	Responden 23	XI	3	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	64
24	Responden 24	XI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
25	Responden 25	XI	4	5	5	3	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	2	58
26	Responden 26	XI	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	47
27	Responden 27	XI	3	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	3	61
28	Responden 28	XI	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71
29	Responden 29	XI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
30	Responden 30	XI	4	4	5	4	5	5	4	3	2	4	4	4	4	3	3	58
31	Responden 31	XI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	62
32	Responden 32	XI	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	61
33	Responden 33	XI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
34	Responden 34	XI	3	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	66
35	Responden 35	XII	4	4	5	4	5	3	4	2	3	5	4	5	5	4	3	60
36	Responden 36	XII	3	4	3	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	65
37	Responden 37	XII	2	2	4	3	5	4	4	5	3	5	3	1	1	5	1	48
38	Responden 38	XII	4	3	3	3	3	4	5	3	2	3	4	3	3	4	4	51
39	Responden 39	XII	3	3	4	4	4	4	4	5	2	3	5	5	3	5	5	60
40	Responden 40	XII	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
41	Responden 41	XII	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	49
42	Responden 42	XII	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	69
43	Responden 43	XII	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	53
44	Responden 44	XII	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	46
45	Responden 45	XII	3	3	4	5	5	4	3	4	2	3	3	3	3	5	5	55
46	Responden 46	XII	3	3	4	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	55
47	Responden 47	XII	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	55
48	Responden 48	XII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	72
49	Responden 49	XII	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	5	2	2	44
50	Responden 50	XII	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	57
51	Responden 51	XII	3	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	1	63
52	Responden 52	XII	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
53	Responden 53	XII	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
54	Responden 54	XII	3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	68
55	Responden 55	XII	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	1	65
56	Responden 56	XII	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	59
57	Responden 57	XII	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	42
58	Responden 58	XII	4	5	5	4	3	5	5	3	4	5	1	5	5	4	1	59
59	Responden 59	XII	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5	2	49
60	Responden 60	XII	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	3	67
61	Responden 61	XII	4	4	5	2	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	2	61
62	Responden 62	XII	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	49
63	Responden 63	XII	3	3	5	2	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	62
64	Responden 64	XII	3	4	5	1	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	1	44
65	Responden 65	XII	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	67
66	Responden 66	XII	4	4	5	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	57
67	Responden 67	XII	3	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	3	66

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 4 Data Distribusi Jawaban Variabel X (Data Interval)

Distribusi Jawaban Variabel X (Data Interval)																		
No.	Responden	Kelas	per1	per2	per3	per4	per5	per6	per7	per8	per9	per10	per11	per12	per13	per14	per15	Total
1	Responden 1	XI	5,137	4,789	4,410	4,088	4,032	4,360	4,598	3,322	1,889	2,080	3,684	3,565	3,175	4,128	2,291	55,549
2	Responden 2	XI	4,098	3,683	3,145	4,088	4,032	4,360	3,409	3,322	2,811	2,080	4,825	3,565	3,175	2,999	2,291	51,882
3	Responden 3	XI	2,861	2,575	3,145	1,000	2,835	3,105	2,343	1,702	1,889	2,080	2,595	2,543	4,336	4,128	4,005	41,143
4	Responden 4	XI	2,861	2,575	2,121	2,230	2,008	2,121	2,343	2,468	2,811	1,000	2,595	2,543	2,334	2,231	2,291	34,532
5	Responden 5	XI	4,098	3,683	4,410	4,088	2,008	4,360	4,598	3,322	1,889	3,300	3,684	2,543	3,175	1,000	2,291	48,448
6	Responden 6	XI	2,861	3,683	4,410	3,026	2,835	3,105	3,409	2,468	2,811	2,080	2,595	2,543	3,175	2,999	2,291	44,289
7	Responden 7	XI	2,861	2,575	4,410	3,026	4,032	4,360	3,409	3,322	3,607	3,300	4,825	4,689	4,336	2,999	3,080	54,830
8	Responden 8	XI	4,098	2,575	3,145	3,026	4,032	3,105	3,409	2,468	1,889	2,080	3,684	3,565	3,175	2,999	3,080	46,330
9	Responden 9	XI	2,861	2,575	2,121	3,026	2,835	3,105	2,343	3,322	2,811	1,000	1,513	2,543	2,334	2,231	2,291	36,910
10	Responden 10	XI	2,861	3,683	4,410	4,088	2,835	4,360	4,598	2,468	1,000	2,080	3,684	3,565	4,336	4,128	4,005	52,101
11	Responden 11	XI	4,098	3,683	3,145	3,026	2,835	3,105	4,598	4,371	3,607	3,300	3,684	3,565	3,175	2,999	3,080	52,270
12	Responden 12	XI	2,861	2,575	3,145	2,230	2,835	3,105	2,343	2,468	2,811	1,000	2,595	2,543	2,334	2,231	2,291	37,366
13	Responden 13	XI	4,098	3,683	3,145	4,088	4,032	3,105	3,409	3,322	2,811	2,080	3,684	3,565	3,175	2,999	3,080	50,276
14	Responden 14	XI	2,861	3,683	4,410	4,088	2,835	3,105	3,409	3,322	1,889	2,080	3,684	2,543	3,175	2,999	2,291	46,371
15	Responden 15	XI	2,861	2,575	3,145	1,000	1,000	4,360	3,409	1,000	3,607	2,080	3,684	3,565	2,334	2,231	1,000	37,851
16	Responden 16	XI	2,861	3,683	4,410	2,230	2,835	4,360	3,409	3,322	1,889	2,080	3,684	3,565	3,175	4,128	2,291	47,921
17	Responden 17	XI	4,098	3,683	4,410	3,026	4,032	4,360	4,598	3,322	1,000	3,300	2,595	3,565	4,336	4,128	4,005	54,460
18	Responden 18	XI	4,098	3,683	4,410	3,026	2,835	3,105	3,409	2,468	2,811	3,300	3,684	4,689	4,336	2,999	4,005	52,857
19	Responden 19	XI	2,861	3,683	4,410	2,230	4,032	3,105	3,409	2,468	1,889	2,080	2,595	3,565	4,336	4,128	3,080	47,872
20	Responden 20	XI	2,861	4,789	3,145	4,088	4,032	4,360	4,598	4,371	4,397	3,300	4,825	2,543	4,336	4,128	2,291	58,063
21	Responden 21	XI	2,861	2,575	3,145	3,026	2,835	2,121	2,343	2,468	2,811	2,080	2,595	3,565	3,175	2,999	2,291	40,889
22	Responden 22	XI	4,098	3,683	4,410	3,026	4,032	4,360	3,409	3,322	1,889	3,300	2,595	2,543	3,175	4,128	4,005	51,975
23	Responden 23	XI	2,861	3,683	3,145	4,088	4,032	4,360	3,409	3,322	2,811	3,300	3,684	4,689	3,175	4,128	3,080	53,767

- 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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

24	Responden 24	XI	5,137	4,789	4,410	4,088	4,032	4,360	4,598	4,371	4,397	3,300	4,825	4,689	4,336	4,128	4,005	65,465
25	Responden 25	XI	4,098	4,789	4,410	2,230	4,032	4,360	3,409	3,322	1,000	2,080	3,684	3,565	3,175	2,999	1,627	48,779
26	Responden 26	XI	2,861	2,575	3,145	2,230	2,835	2,121	2,343	3,322	2,811	1,000	2,595	2,543	2,334	1,565	2,291	36,570
27	Responden 27	XI	2,861	3,683	2,121	3,026	4,032	4,360	3,409	3,322	2,811	3,300	3,684	3,565	4,336	4,128	2,291	50,930
28	Responden 28	XI	4,098	3,683	4,410	2,230	4,032	4,360	4,598	4,371	4,397	3,300	4,825	4,689	4,336	4,128	4,005	61,462
29	Responden 29	XI	5,137	4,789	4,410	4,088	4,032	4,360	4,598	4,371	4,397	3,300	4,825	4,689	4,336	4,128	4,005	65,465
30	Responden 30	XI	4,098	3,683	4,410	3,026	4,032	4,360	3,409	2,468	1,889	2,080	3,684	3,565	3,175	2,231	2,291	48,400
31	Responden 31	XI	4,098	3,683	3,145	3,026	2,835	3,105	3,409	3,322	3,607	2,080	3,684	4,689	4,336	2,999	3,080	51,097
32	Responden 32	XI	4,098	3,683	3,145	3,026	4,032	3,105	3,409	3,322	2,811	2,080	2,595	3,565	4,336	4,128	3,080	50,417
33	Responden 33	XI	5,137	4,789	4,410	4,088	4,032	4,360	4,598	4,371	4,397	3,300	4,825	4,689	4,336	4,128	4,005	65,465
34	Responden 34	XI	2,861	4,789	3,145	4,088	4,032	4,360	3,409	4,371	2,811	3,300	3,684	3,565	4,336	4,128	3,080	55,960
35	Responden 35	XII	4,098	3,683	4,410	3,026	4,032	2,121	3,409	1,702	2,811	3,300	3,684	4,689	4,336	2,999	2,291	50,590
36	Responden 36	XII	2,861	3,683	2,121	4,088	4,032	4,360	3,409	1,702	4,397	3,300	4,825	4,689	4,336	4,128	3,080	55,012
37	Responden 37	XII	1,000	1,000	3,145	2,230	4,032	3,105	3,409	4,371	2,811	3,300	2,595	1,000	1,000	4,128	1,000	38,126
38	Responden 38	XII	4,098	2,575	2,121	2,230	2,008	3,105	4,598	2,468	1,889	1,000	3,684	2,543	2,334	2,999	3,080	40,732
39	Responden 39	XII	2,861	2,575	3,145	3,026	2,835	3,105	4,598	1,702	2,811	3,300	4,825	2,543	4,336	4,128	4,005	49,794
40	Responden 40	XII	2,861	2,575	3,145	3,026	2,835	3,105	3,409	3,322	3,607	2,080	3,684	3,565	3,175	2,999	3,080	46,467
41	Responden 41	XII	2,861	3,683	2,121	3,026	2,835	2,121	3,409	2,468	2,811	1,000	2,595	2,543	2,334	2,231	2,291	38,328
42	Responden 42	XII	4,098	4,789	4,410	4,088	4,032	4,360	4,598	4,371	1,000	3,300	3,684	4,689	4,336	4,128	4,005	59,889
43	Responden 43	XII	4,098	2,575	3,145	3,026	2,835	3,105	2,343	2,468	2,811	2,080	2,595	3,565	3,175	2,231	2,291	42,343
44	Responden 44	XII	2,861	2,575	2,121	2,230	2,008	2,121	2,343	2,468	3,607	1,000	2,595	2,543	2,334	2,231	2,291	35,329
45	Responden 45	XII	2,861	2,575	3,145	4,088	4,032	3,105	2,343	3,322	1,889	1,000	2,595	2,543	2,334	4,128	4,005	43,967
46	Responden 46	XII	2,861	2,575	3,145	4,088	2,008	3,105	4,598	4,371	4,397	1,000	2,595	2,543	2,334	2,231	2,291	44,142
47	Responden 47	XII	2,861	2,575	3,145	3,026	2,008	3,105	3,409	3,322	2,811	2,080	3,684	3,565	2,334	2,999	3,080	44,004
48	Responden 48	XII	5,137	4,789	4,410	4,088	4,032	4,360	4,598	4,371	4,397	3,300	4,825	4,689	4,336	2,231	3,080	62,643
49	Responden 49	XII	2,861	2,575	2,121	2,230	2,008	2,121	2,343	1,000	2,811	1,000	2,595	3,565	4,336	1,565	1,627	34,759
50	Responden 50	XII	2,861	3,683	3,145	3,026	2,835	3,105	3,409	2,468	2,811	2,080	3,684	3,565	3,175	2,999	3,080	45,924
51	Responden 51	XII	2,861	2,575	3,145	4,088	4,032	4,360	4,598	4,371	2,811	3,300	4,825	3,565	4,336	4,128	1,000	53,995

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

52	Responden 52	XII	2,861	2,575	2,121	2,230	2,008	2,121	2,343	2,468	2,811	1,000	2,595	2,543	2,334	2,231	2,291	34,532
53	Responden 53	XII	5,137	4,789	3,145	4,088	4,032	4,360	4,598	4,371	4,397	3,300	4,825	4,689	4,336	4,128	4,005	64,200
54	Responden 54	XII	2,861	4,789	4,410	2,230	4,032	4,360	4,598	3,322	3,607	3,300	3,684	4,689	4,336	4,128	4,005	58,351
55	Responden 55	XII	5,137	4,789	4,410	2,230	4,032	4,360	4,598	4,371	1,889	3,300	3,684	4,689	4,336	4,128	1,000	56,953
56	Responden 56	XII	5,137	4,789	4,410	1,000	4,032	1,000	1,000	4,371	4,397	3,300	4,825	4,689	4,336	4,128	1,000	52,414
57	Responden 57	XII	2,861	2,575	2,121	2,230	1,000	2,121	2,343	2,468	2,811	1,000	2,595	2,543	2,334	1,000	2,291	32,293
58	Responden 58	XII	4,098	4,789	4,410	3,026	2,008	4,360	4,598	2,468	3,607	3,300	1,000	4,689	4,336	2,999	1,000	50,688
59	Responden 59	XII	2,861	2,575	1,000	1,591	2,835	3,105	2,343	2,468	2,811	2,080	2,595	2,543	4,336	4,128	1,627	38,898
60	Responden 60	XII	4,098	4,789	4,410	4,088	4,032	4,360	3,409	2,468	4,397	3,300	3,684	3,565	4,336	4,128	2,291	57,356
61	Responden 61	XII	4,098	3,683	4,410	1,591	4,032	4,360	4,598	1,000	2,811	3,300	4,825	4,689	4,336	4,128	1,627	53,488
62	Responden 62	XII	2,861	2,575	3,145	2,230	2,008	2,121	2,343	2,468	2,811	2,080	3,684	2,543	3,175	2,231	2,291	38,564
63	Responden 63	XII	2,861	2,575	4,410	1,591	4,032	4,360	3,409	3,322	3,607	2,080	2,595	4,689	4,336	4,128	4,005	52,001
64	Responden 64	XII	2,861	3,683	4,410	1,000	2,008	3,105	2,343	3,322	2,811	1,000	2,595	1,513	1,513	2,231	1,000	35,395
65	Responden 65	XII	5,137	4,789	4,410	4,088	4,032	4,360	4,598	4,371	1,000	3,300	4,825	4,689	4,336	4,128	1,000	59,063
66	Responden 66	XII	4,098	3,683	4,410	2,230	2,835	3,105	2,343	1,702	3,607	2,080	3,684	3,565	3,175	2,999	3,080	46,595
67	Responden 67	XII	2,861	4,789	3,145	4,088	4,032	4,360	4,598	4,371	2,811	3,300	4,825	3,565	4,336	2,999	2,291	56,370

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Lampiran 5 Data Distribusi Jawaban Variabel Y

DISTRIBUSI JAWABAN VARIABEL Y																		
No.	Responden	Kelas	Per 16	Per 17	Per 18	Per 19	Per 20	Per 21	Per 22	Per 23	Per 24	Per 25	Per 26	Per 27	Per 28	Per 29	Per 30	Total
1	Responden 1	XI	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	66
2	Responden 2	XI	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	63
3	Responden 3	XI	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	5	60
4	Responden 4	XI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
5	Responden 5	XI	5	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	59
6	Responden 6	XI	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	67
7	Responden 7	XI	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	70
8	Responden 8	XI	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
9	Responden 9	XI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	46
10	Responden 10	XI	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	1	5	67	
11	Responden 11	XI	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	63
12	Responden 12	XI	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	55
13	Responden 13	XI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
14	Responden 14	XI	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	56
15	Responden 15	XI	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	2	5	58
16	Responden 16	XI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
17	Responden 17	XI	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
18	Responden 18	XI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	73
19	Responden 19	XI	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	68
20	Responden 20	XI	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	73
21	Responden 21	XI	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	60
22	Responden 22	XI	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	65
23	Responden 23	XI	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	64
24	Responden 24	XI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
25	Responden 25	XI	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	65
26	Responden 26	XI	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	49
27	Responden 27	XI	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	68
28	Responden 28	XI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
29	Responden 29	XI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
30	Responden 30	XI	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
31	Responden 31	XI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
32	Responden 32	XI	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	68
33	Responden 33	XI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
34	Responden 34	XI	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	72
35	Responden 35	XII	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	60
36	Responden 36	XII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
37	Responden 37	XII	4	5	5	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	52
38	Responden 38	XII	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5	57
39	Responden 39	XII	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	67
40	Responden 40	XII	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
41	Responden 41	XII	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	51
42	Responden 42	XII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
43	Responden 43	XII	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	57
44	Responden 44	XII	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
45	Responden 45	XII	4	5	3	5	4	5	3	2	4	3	4	4	3	3	5	57
46	Responden 46	XII	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	51
47	Responden 47	XII	4	3	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	58
48	Responden 48	XII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
49	Responden 49	XII	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	52
50	Responden 50	XII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
51	Responden 51	XII	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	74
52	Responden 52	XII	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
53	Responden 53	XII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
54	Responden 54	XII	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
55	Responden 55	XII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
56	Responden 56	XII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	71
57	Responden 57	XII	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
58	Responden 58	XII	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	69
59	Responden 59	XII	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	57
60	Responden 60	XII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
61	Responden 61	XII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
62	Responden 62	XII	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	49
63	Responden 63	XII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
64	Responden 64	XII	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	40
65	Responden 65	XII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
66	Responden 66	XII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	63
67	Responden 67	XII	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75

Lampiran 6 Data Distribusi Jawaban Variabel Y (Data Interval)

Distribusi Jawaban Variabel Y (Data Interval)																		
No	Responden	Kelas	Per16	Per17	Per18	Per19	Per20	Per21	Per22	Per23	Per24	Per25	Per26	Per27	Per28	Per29	Per30	Total
1	Responden 1	XI	2,031	2,060	2,855	2,060	3,522	2,861	4,257	3,154	3,388	4,541	3,325	3,304	2,025	4,487	3,114	46,986
2	Responden 2	XI	3,296	2,060	2,855	2,060	2,224	2,861	4,257	3,154	3,388	3,350	2,099	3,304	2,025	4,487	1,942	43,364
3	Responden 3	XI	3,296	2,060	2,855	3,275	2,224	2,861	3,135	2,202	2,310	2,310	2,099	3,304	3,182	2,531	3,114	40,759
4	Responden 4	XI	1,000	1,000	2,008	1,000	1,000	1,848	2,202	2,202	2,310	2,310	1,000	2,163	1,000	2,531	1,000	24,575
5	Responden 5	XI	3,296	1,000	2,855	2,060	2,224	2,861	2,202	2,202	3,388	4,541	3,325	3,304	2,025	3,392	1,000	39,677
6	Responden 6	XI	3,296	3,350	2,855	3,275	3,522	2,861	4,257	3,154	3,388	3,350	2,099	3,304	3,182	4,487	1,942	48,323
7	Responden 7	XI	3,296	3,350	4,056	2,060	3,522	2,861	3,135	4,285	4,598	3,350	2,099	4,598	3,182	4,487	3,114	51,992
8	Responden 8	XI	3,296	2,060	2,855	2,060	2,224	2,861	3,135	3,154	3,388	3,350	2,099	3,304	2,025	3,392	1,942	41,146
9	Responden 9	XI	1,000	1,000	2,008	1,000	1,000	1,848	2,202	2,202	2,310	2,310	1,000	2,163	1,000	2,531	1,942	25,517
10	Responden 10	XI	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	2,202	3,154	3,388	4,541	3,325	4,598	3,182	1,000	3,114	50,182
11	Responden 11	XI	2,031	3,350	2,855	2,060	2,224	2,861	3,135	4,285	4,598	3,350	2,099	3,304	2,025	3,392	1,942	43,511
12	Responden 12	XI	1,000	2,060	2,855	2,060	2,224	2,861	2,202	3,154	3,388	2,310	2,099	3,304	2,025	2,531	1,000	35,075
13	Responden 13	XI	2,031	2,060	2,855	2,060	2,224	2,861	3,135	3,154	3,388	3,350	2,099	3,304	2,025	3,392	1,942	39,881
14	Responden 14	XI	1,000	2,060	2,008	1,000	2,224	2,861	3,135	3,154	3,388	3,350	2,099	3,304	2,025	2,531	1,942	36,083
15	Responden 15	XI	2,031	2,060	2,855	2,060	2,224	2,861	2,202	3,154	3,388	3,350	3,325	2,163	2,025	1,627	3,114	38,440
16	Responden 16	XI	2,031	2,060	2,855	2,060	2,224	2,861	3,135	3,154	3,388	3,350	2,099	3,304	2,025	3,392	1,942	39,881
17	Responden 17	XI	2,031	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	4,285	4,598	4,541	3,325	4,598	3,182	4,487	3,114	56,799
18	Responden 18	XI	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	4,285	4,598	3,350	3,325	3,304	3,182	4,487	3,114	55,580
19	Responden 19	XI	3,296	2,060	2,855	2,060	2,224	4,179	3,135	3,154	4,598	4,541	3,325	3,304	3,182	4,487	3,114	49,513
20	Responden 20	XI	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	4,285	3,388	3,350	3,325	4,598	3,182	4,487	3,114	55,664
21	Responden 21	XI	3,296	2,060	2,855	2,060	2,224	2,861	2,202	2,202	3,388	3,350	2,099	3,304	2,025	3,392	3,114	40,434
22	Responden 22	XI	3,296	3,350	4,056	2,060	2,224	4,179	4,257	3,154	3,388	3,350	3,325	3,304	2,025	3,392	1,000	46,361
23	Responden 23	XI	3,296	2,060	2,855	2,060	2,224	4,179	3,135	3,154	3,388	3,350	2,099	3,304	3,182	3,392	3,114	44,791
24	Responden 24	XI	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	4,285	4,598	4,541	3,325	4,598	3,182	4,487	3,114	58,064
25	Responden 25	XI	2,031	3,350	4,056	3,275	2,224	2,861	3,135	3,154	3,388	3,350	2,099	3,304	2,025	4,487	3,114	45,854
26	Responden 26	XI	2,031	2,060	2,008	1,000	2,224	1,848	2,202	2,202	2,310	2,310	1,000	2,163	1,000	2,531	1,942	28,832
27	Responden 27	XI	3,296	3,350	4,056	3,275	2,224	2,861	3,135	4,285	4,598	4,541	2,099	3,304	2,025	3,392	3,114	49,556
28	Responden 28	XI	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	4,285	4,598	4,541	3,325	4,598	3,182	4,487	3,114	58,064
29	Responden 29	XI	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	4,285	4,598	4,541	3,325	4,598	3,182	4,487	3,114	58,064
30	Responden 30	XI	3,296	1,000	2,008	2,060	2,224	2,861	2,202	2,202	2,310	2,310	1,000	2,163	1,000	2,531	1,000	30,169
31	Responden 31	XI	2,031	2,060	2,855	2,060	2,224	2,861	3,135	3,154	3,388	3,350	2,099	3,304	2,025	3,392	1,942	39,881
32	Responden 32	XI	2,031	3,350	4,056	3,275	2,224	4,179	3,135	3,154	3,388	3,350	3,325	4,598	3,182	3,392	3,114	49,752
33	Responden 33	XI	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	4,285	4,598	4,541	3,325	4,598	3,182	4,487	3,114	58,064
34	Responden 34	XI	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	4,285	3,388	4,541	3,325	3,304	3,182	3,392	3,114	54,466
35	Responden 35	XII	2,031	3,350	4,056	1,000	2,224	2,861	3,135	2,202	3,388	3,350	2,099	3,304	3,182	3,392	1,000	40,574

- Hak Cipta Dilindungi 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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

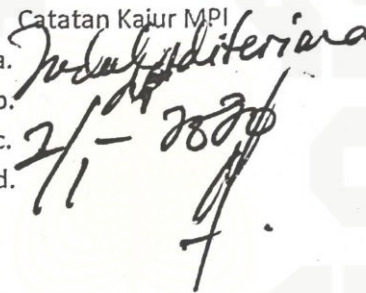
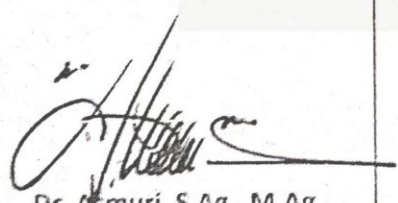
36	Responden 36	XII	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	4,285	4,598	4,541	3,325	4,598	3,182	4,487	3,114	58,064
37	Responden 37	XII	2,031	3,350	4,056	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000	2,310	2,310	1,000	3,304	2,025	3,392	3,114	31,893
38	Responden 38	XII	3,296	3,350	4,056	1,000	1,000	2,861	3,135	2,202	2,310	3,350	1,000	2,163	1,000	3,392	3,114	37,229
39	Responden 39	XII	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	3,135	3,154	3,388	3,350	2,099	3,304	2,025	3,392	3,114	48,639
40	Responden 40	XII	2,031	2,060	2,855	3,275	2,224	2,861	3,135	3,154	3,388	3,350	2,099	3,304	2,025	3,392	1,942	41,096
41	Responden 41	XII	2,031	2,060	2,008	2,060	2,224	2,861	2,202	2,202	2,310	3,350	1,000	2,163	1,000	2,531	1,000	31,003
42	Responden 42	XII	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	4,285	4,598	4,541	3,325	4,598	3,182	4,487	3,114	58,064
43	Responden 43	XII	2,031	2,060	2,855	1,000	2,224	2,861	3,135	3,154	3,388	3,350	2,099	3,304	1,000	2,531	1,942	36,934
44	Responden 44	XII	1,000	1,000	2,008	1,000	1,000	1,848	2,202	2,202	2,310	2,310	1,000	2,163	1,000	2,531	1,000	24,575
45	Responden 45	XII	2,031	3,350	2,008	3,275	2,224	4,179	2,202	1,000	3,388	2,310	2,099	3,304	1,000	2,531	3,114	38,017
46	Responden 46	XII	1,000	2,060	2,855	1,000	1,000	2,861	2,202	2,202	2,310	2,310	2,099	3,304	1,000	3,392	1,000	30,596
47	Responden 47	XII	2,031	1,000	4,056	2,060	1,000	2,861	3,135	4,285	2,310	3,350	2,099	4,598	1,000	2,531	1,942	38,259
48	Responden 48	XII	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	4,285	4,598	4,541	3,325	4,598	3,182	4,487	3,114	58,064
49	Responden 49	XII	2,031	2,060	1,000	1,000	1,000	2,861	2,202	3,154	2,310	2,310	2,099	3,304	2,025	2,531	1,942	31,831
50	Responden 50	XII	2,031	2,060	2,855	2,060	2,224	2,861	3,135	3,154	3,388	3,350	2,099	3,304	2,025	3,392	1,942	39,881
51	Responden 51	XII	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	3,154	4,598	4,541	3,325	4,598	3,182	4,487	3,114	56,934
52	Responden 52	XII	1,000	1,000	2,008	1,000	1,000	1,848	2,202	2,202	2,310	2,310	1,000	2,163	1,000	2,531	1,000	24,575
53	Responden 53	XII	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	4,285	4,598	4,541	3,325	4,598	3,182	4,487	3,114	58,064
54	Responden 54	XII	3,296	3,350	4,056	3,275	2,224	4,179	4,257	4,285	4,598	4,541	3,325	4,598	3,182	4,487	3,114	56,766
55	Responden 55	XII	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	4,285	4,598	4,541	3,325	4,598	3,182	4,487	1,942	56,892
56	Responden 56	XII	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	4,285	4,598	1,000	3,325	4,598	3,182	4,487	3,114	54,523
57	Responden 57	XII	1,000	1,000	2,008	1,000	1,000	1,848	2,202	2,202	2,310	2,310	1,000	2,163	1,000	2,531	1,000	24,575
58	Responden 58	XII	3,296	3,350	4,056	2,060	2,224	4,179	4,257	4,285	3,388	4,541	3,325	3,304	2,025	3,392	3,114	50,797
59	Responden 59	XII	2,031	3,350	4,056	3,275	2,224	2,861	3,135	2,202	3,388	3,350	1,000	2,163	1,000	2,531	1,000	37,566
60	Responden 60	XII	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	4,285	4,598	4,541	3,325	4,598	3,182	4,487	3,114	58,064
61	Responden 61	XII	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	4,285	4,598	4,541	3,325	4,598	3,182	4,487	3,114	58,064
62	Responden 62	XII	1,000	2,060	2,008	2,060	2,224	1,848	2,202	2,202	2,310	2,310	1,000	3,304	1,000	2,531	1,000	29,060
63	Responden 63	XII	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	4,285	4,598	4,541	3,325	4,598	3,182	4,487	3,114	58,064
64	Responden 64	XII	1,000	1,000	1,000	2,060	1,000	1,000	1,000	2,202	1,000	2,310	1,000	1,000	1,000	1,627	1,000	19,200
65	Responden 65	XII	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	4,285	4,598	4,541	3,325	4,598	3,182	4,487	3,114	58,064
66	Responden 66	XII	2,031	2,060	2,855	2,060	2,224	2,861	3,135	3,154	3,388	4,541	2,099	3,304	3,182	4,487	1,942	43,323
67	Responden 67	XII	3,296	3,350	4,056	3,275	3,522	4,179	4,257	4,285	4,598	4,541	3,325	4,598	3,182	4,487	3,114	58,064

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
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Lampiran 7 Lembar Disposisi

LEMBAR DISPOSISI

INDEKS BERKAS KODE :	
Hal : Pengajuan Sinopsis (Judul Skripsi) Tanggal : 02 JANUARI 2019 Nama : PUTRI AGRAMUTIA	
Tanggal Penyelesaian : Sifat :	
INFORMASI Setelah diarahkan maka judul yang bersangkutan dapat diajukan, mohon agar di tunjuk sebagai pembimbing: Hanati, M.pd.1	DITERUSKAN KEPADA: 1. Kajur MPI Catatan Kajur MPI a. Judul diteriara b. 2/1-2020 c.  d.
Pekanbaru, 2/1-2020 Kajur MPI,  Dr. Asmuri, S.Ag., M.Ag NIP. 197508052003121002	DITERUSKAN KEPADA : 2. Wakil Dekan I
*) 1. Kepada bawahan "instruksi" atau "informasi" 2. Kepada atasan "informasi" coret "instruksi"	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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



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.

Lampiran 8 Surat Pembimbing Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
 Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 P.O. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
 Fax. (0761) 561647 Web: www.ftk.uinsuska.ac.id, E-mail: eftak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/116/2020
 Sifat : Biasa
 Lamp. : -
 Hal : **Pembimbing Skripsi**

Pekanbaru, 06 Januari 2020

Kepada
 Yth. Irawati, M.Pd

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
 Pekanbaru


Assalamu 'alaikum warhamatullahi wabarakatuh

Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : PUTRI AGRAMUTIA
 NIM : 11713200784
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul : Implementasi Total Quality Management (TQM) di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru
 Waktu : 6 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam Redaksi dan teknik penulisan skripsi, sebagaimana yang sudah ditentukan. Atas kesediaan Saudara dihaturkan terima kasih.

Wassalam
 an. Dekan

Wakil Dekan I

 Dr. Drs. Alimuddin, M.Ag
 NIP. 19660924 199503 1 002

Tembusan :
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Lampiran 9 Surat Perpanjangan Pembimbing Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعلم
 FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
 J. H. R. Soedarso No.155 Km.18 Tanjung Pekanbaru Riau 28289 P.O. BOX 1004 Telp. (2111) 561847
 Fax. (2111) 561847 Web: www.uin-suska.ac.id E-mail: eban_uin-suska@yaho.co.id

Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/12145/2020 Pekanbaru, 05 November 2020
 Sifat : Biasa
 Lamp. : -
 Hal : Pembimbing Skripsi (Perpanjangan)

Kepada
 Yth. Irawati, M.Pd

Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau
 Pekanbaru

Assalamu 'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Dengan hormat, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau menunjuk Saudara sebagai pembimbing skripsi mahasiswa :

Nama : PUTRI AGRAMUTLA
 NIM : 11713200784
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul : Pengaruh Excelent Service Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Pelanggan di SMK Negeri Kalimantan Pekanbaru
 Waktu : 3 Bulan terhitung dari tanggal keluarnya surat bimbingan ini

Agar dapat membimbing hal-hal terkait dengan Ilmu Manajemen Pendidikan Islam dan dengan Redaksi dan Teknik Penulisan Skripsi sebagaimana yang sudah dituturkan. Atas kesediaan Saudara dibantu terima kasih.

Wassalam
 an, Dekan
 Wakil Dekan I



Dr. Drs. Alimuddin, M.Ag.
 NIP. 19660924 199503 1 002

Tembusan :
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

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.



Lampiran 10 Surat Izin Melakukan Prariset



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعليم
 FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
 Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
 Fax. (0761) 561647 Web.www.flk.uinsuska.ac.id, E-mail: eftak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II.4/PP.00.9/9271/2020
 Sifat : Biasa
 Lamp. : -
 Hal : *Mohon Izin Melakukan PraRiset*

Pekanbaru, 24 Agustus 2020

Kepada
 Yth. Kepala Sekolah
 SMKN Kehutanan Pekanbaru
 di
 Tempat

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : PUTRI AGRAMUTIA
 NIM : 11713200784
 Semester/Tahun : VI (Enam)/ 2020
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan Prariset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya di Instansi yang saudara pimpin.

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Dekan
 Wakil Dekan III

 Dr. Drs. Nursalim, M.Pd.
 NIP. 19660410 199303 1 005

UIN SUSKA RIAU


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.



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.

Lampiran 11 Surat Balasan Melakukan Prariset



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN KEHUTANAN NEGERI
PEKANBARU

Jl. Suka Karya/Simpang Kualu Kel. Slalangunggu, Kec. Tampan, Pekanbaru, 28299 Telp. (0761) 564433
 Email: smkkehutanan_pku@yahoo.co.id; Web: smkkehutananpekanbaru.sch.id

25 Agustus 2020


Nomor	: S.318 /SMKKN-2/UM/8/2020
Sifat	: Biasa
Lampiran	: -
Hal	: Izin Melakukan Prariset


Yth,
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau

di-
 Pekanbaru

Menindaklanjuti surat Bapak Nomor Un.04/F.II.4/PP.00.9/9271/2020 tanggal 24 Agustus 2020 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat di atas, dengan ini kami sampaikan bahwa sebelum melakukan prariset tersebut kami minta mahasiswi An. Putri Agramutia untuk dapat menyampaikan proposal rencana kegiatan risetnya dan melakukan ekspose di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan perkenan Bapak diucapkan terima kasih.

Kepala Sekolah,

 Dra. Maryati, M.Pd.
 NIP. 19661216 199503 2 001



UIN SUSKA RIAU



Lampiran 12 Surat Izin Melakukan Riset

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعليم
 FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
 Jl. H. R. Soebrantas No.155 Km.18 Tampan Pekanbaru Riau 28293 PO. BOX 1004 Telp. (0761) 561647
 Fax. (0761) 561647 Web.www.ik.uinsuska.ac.id, E-mail: eflak_uinsuska@yahoo.co.id

Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/12155/2020
 Sifat : Biasa
 Lamp. : 1 (Satu) Proposal
 Hal : **Mohon Izin Melakukan Riset**

Pekanbaru, 05 November 2020 M

Kepada
 Yth. Gubernur Riau
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
 Satu Pintu
 Provinsi Riau
 Di Pekanbaru

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : PUTRI AGRAMUTIA
 NIM : 11713200784
 Semester/Tahun : VII (Tujuh)/ 2020
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan judul skripsinya : Pengaruh Excelent Service Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Pelanggan di SMK Negeri Kehutanan Pekanbaru
 Lokasi Penelitian : SMK Negeri kehutanan Pekanbaru
 Waktu Penelitian : 3 Bulan (05 November 2020 s.d 05 Februari 2021)

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Rektor
 Dekan

 Dr. H. Muhammad Syaifuddin, S.Ag., M.Ag.
 NIP.19740704 199803 1 001

Tembusan :
 Rektor UIN Suska Riau

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.

Lampiran 13 Surat Rekomendasi Riset dari Prov. Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmpstsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/36236
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.II/PP.00.9/12155/2020 Tanggal 5 November 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

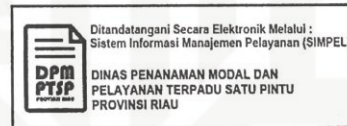
- | | | |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama | : | PUTRI AGRAMUTIA |
| 2. NIM / KTP | : | 117132007840 |
| 3. Program Studi | : | MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | PENGARUH EXCELENT SERVICE TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SMK NEGERI KEHUTANAN PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | SMK NEGERI KEHUTANAN PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 5 November 2020



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Riau
3. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



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.

Lampiran 14 Surat Rekomendasi Riset dari Dinas Pendidikan



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENDIDIKAN
 JALAN CUT NYAK DIEN NO. 3 TELP. 22552/21553
 PEKANBARU

Pekanbaru, 12 Nov 2020

No : 071/Disdik/13/2020/10643	Kepada
Sifat : Biasa	Yth Kepala SMKN Kehutanan Pekanbaru
Lampiran :	di
Hal : Izin Riset / Penelitian	Pekanbaru

Berkenaan dengan Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/36236 Tanggal 5 November 2020 Perihal Pelaksanaan Izin Riset, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama	: PUTRI AGRAMUTIA
NIM	: 117132007840
Program Studi	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Jenjang	: S1
Alamat	: PEKANBARU
Judul Penelitian	: PENGARUH EXCELENT SERVICE TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SMK NEGERI KEHUTANAN PEKANBARU
Lokasi Penelitian	: SMK NEGERI KEHUTANAN PEKANBARU

Dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk dapat memberikan yang bersangkutan berbagai informasi dan data yang diperlukan untuk penelitian.
2. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan dan memaksakan kehendak yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
3. Adapun Surat Izin Penelitian ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian disampaikan, atas perhatian diucapkan terima kasih

An KEPALA DINAS PENDIDIKAN
 PROVINSI RIAU
 SEKRETARIS



Dr. Eng. YUSRI, S.Pd., S.T., M.T
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19661231 199102 1 007

Tembusan:
 Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran 15 Surat Telah Melakukan Riset



KEMENTERIAN LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN
 BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
**SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN KEHUTANAN NEGERI
 PEKANBARU**

Jl. Suka Karya/Simpang Kualu Kel. Sialangmunggu, Kec. Tampan, Pekanbaru, 28294 Telp. (0761) 564433
 Email: smkkehutanan_pku@yahoo.co.id; Web: smkhtpekanbaru.sch.id

SURAT KETERANGAN MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nomor : S. 29 /SMKKN-2/TU/1/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dra. Maryati, M.Pd.
 NIP : 19661216 199503 2 001
 Pangkat/Golongan : Pembina Tk.I (IV/b)
 Jabatan : Kepala SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru

dengan ini menerangkan bahwa mahasiswi atas nama di bawah ini:

Nama : Putri Agramutia
 N I M : 11713200784
 Semester/Tahun : VII (Tujuh)
 Konsentrasi : Administrasi Pendidikan
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul Penelitian : Pengaruh *Excelent Service* Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Pelanggan di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru

telah melaksanakan penelitian pada tanggal 5 September 2020 sampai dengan 14 Januari 2021 di SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 20 Januari 2021



Kepala Sekolah

Dra. Maryati, M.Pd.
 NIP. 19661216 199503 2 001

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.

Lampiran 16 Pengesahan Perbaikan Ujian Proposal



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Alamat : J. H. R. Soebrasna Km. 16 Tanjung Pekanbaru Riau 28293 PD, BOX 1004 Telp. (0761) 7077307 Fax. 107611 21128

PENGESAHAN PERBAIKAN UJIAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : PUTRI AGRAMUTIA
Nomor Induk Mahasiswa : 11713200784
Hari/Tanggal Ujian : Kamis, 13 Agustus 2020
Judul Proposal Ujian : Pengaruh *Excellent Service* Tenaga Administrasi Sekolah terhadap Kepuasan Pelanggan di SMK Negeri Kebutanan Pekanbaru
Isi Proposal : Proposal ini sudah sesuai dengan masukan dan saran yang Dalam Ujian proposal

No	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
			PENGUJI I	PENGUJI II
1.	Dr. Zamsiswaya, M.Ag	PENGUJI I		
2.	Raja Rahimah, M.Pd.	PENGUJI II		

Mengetahui
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

Dr. Drs. Alimuddin, M.Ag.
NIP. 19660924 199503 1 002

Pekanbaru, Selasa, 11 Agustus 2020
Peserta Ujian Proposal


PUTRI AGRAMUTIA
NIM. 11713200784

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.








Lampiran 17 Blangko Kegiatan Bimbingan Proposal / Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعاليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Kampus A Jl. H. Soebarto Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28293 FPO BOX 1004 Telp. (0781) 707307 Fax. (0781) 21129

KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA
 SKRIPSI MAHASISWA

1. Jenis yang dibimbing : Skripsi
 a. Semangat usul Penelitian :
 b. Penulisan Laporan Penelitian :
 2. Nama Pembimbing :
 a. Nomor Induk Pegawai (NIP) :
 3. Nama Mahasiswa : Puri Agromalia
 4. Nomor Induk Mahasiswa : 11715200284
 5. Kegiatan : Bimbingan Skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
1.	Senin, 8 September 2020	- Mengubah model penelitian - Materi cara menulis Instrumen - Penemuan BAB 4		
2.	30 September 2020	- Pemahaman Instrumen - Indikator Instrumen		
3.	25 Oktober 2020	- Penjelasan Instrumen - ACC Instrumen		
4.	28 Oktober 2020	- Bahas lampiran untuk usul valid		
5.	6 Januari 2021	- perbaikan Metodologi BAB 3 - Perbaikan Teori penulisan		
6.	9 Januari 2021	- Perbaikan (Metodologi) penulisan BAB 7 - Perbaikan referensi.		
7.	Selasa, 26 Januari 2021	- pengecekan Skripsi - Bahas Metodologi Penulisan		

Pekamburu... 29 Februari... 2021
 Pembimbing.


 NIP. 130 07 0041

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

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.




KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN
 كلية التربية والتعليم
FACULTY OF EDUCATION AND TEACHER TRAINING
Jalan J. H. Sudjana Km. 15 Tampan Pekanbaru Riau 28121-PO BOX 8054 Telp (0781) 707300 Fax (0781) 21129

KEGIATAN BIMBINGAN MAHASISWA
 SKRIPSI MAHASISWA

1. Jenis yang dibimbing : Skripsi
 - a. Seminar usul Penelitian :
 - b. Penulisan Laporan Penelitian :
2. Nama Pembimbing :
 - a. Nomor Induk Pegawai (NIP) :
3. Nama Mahasiswa : Putri Asrumah
4. Nomor Induk Mahasiswa : 11711200781
5. Kegiatan : Bimbingan skripsi

No	Tanggal Konsultasi	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Keterangan
8.	Sabtu, 13 Februari 2021	- Cek plagiarisme menggunakan aya k Turnitin		
9.	Rabu, 17 Februari 2021	- Aca Skripsi		

Pekanbaru, 17 Februari 2021
 Pembimbing,


 Arumuthi, S.Pd., M.Pd.
 NIP.13017004

Dipindai dengan CamScanner

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.

Lampiran 18 Sinopsis

**PENGARUH *EXCELENT SERVICE* TENAGA ADMINISTRASI
SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SMK
KEHUTANAN PEKANBARU**

SINOPSIS



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

PUTRI AGRAMUTIA

NIM. 11713200784

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
KONSENTRASI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1441 H / 2019 M**

Lampiran 19 Proposal

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

**PENGARUH EXCELENT SERVICE TENAGA ADMINISTRASI
SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SMK
NEGERI KEHUTANAN PEKANBARU**

PROPOSAL



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

**PUTRI AGRAMUTIA
NIM. 11713200784**

Dosen Pembimbing:

IRAWATI S.Pd.I.,M.Pd.I

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
KONSENTRASI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1441 H / 2020 M**

*Acq untuk di seminarkan
3 Juli 2020
Irawati*

Lampiran 20 Skripsi

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

**PENGARUH EXCELENT SERVICE TENAGA ADMINISTRASI SEKOLAH
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI SMK KEHUTANAN NEGERI
PEKANBARU**

Skripsi
diajukan untuk memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan Islam
(S.Pd)



UIN SUSKA RIAU

Oleh:
PUTRI AGRAMUTIA
NIM. 11713200784

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
KONSENTRASI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
1442 H / 2021 M**

*Si Ace untuk
di-munagaskan
17 Februari 2021
rauwati.s.pd1.m.pd*

UIN SUSKA RIAU

Lampiran 21 Daftar Nama Tenaga Pendidik SMK Kehutanan Pekanbaru

**DAFTAR NAMA TENAGA PENDIDIK
SMK KEHUTANAN NEGERI PEKANBARU**

No.	Nama	Bidang Studi
1	Dra. Maryati, M.Pd	Guru Fisika
2	Margin Santoso, S.Hut, M.P.	Guru Inventarisasi Hutan Produksi
3	Sriyono, SP	Guru Pembinaan Hutan
4	Zuljalal Aziz, S. Hut., M.Pd	Guru Pengukuran Hutan
5	Desis Tri Yenti, S.Hut	Guru Inventarisasi
6	Binti Masruroh, S.Hut	Guru Agroforestry
7	Aurora Sari Dharma Yanti, S.Si	Guru Kimia
8	Ika Hapsari Rachmaningsih, S. Hut	Guru Pengukuran dan Pemetaan Digital
9	Fakihudin, SE	Guru Prakarya Kewirausahaan
10	Lambok Punguan Sagala, S.Hut., M.Si	Guru Konservasi Tanah dan Air
11	Tri Mayarsari, S.Hut., M.Sc	Guru Reklamasi dan Rehabilitasi Hutan
12	Adrian Helman, S.St	Guru Sistem Informasi Geografis
13	Firdaus Amir, S.Hut	Guru Pemanenan Hasil Hutan
14	Wiwit Hendra Asmara, S.Pd	Guru Bahasa Inggris
15	Yunita Sari, S. Pd	Guru Bahasa Indonesia
16	Imron Muslimin, S.Pd	Guru Pendidikan Agama Islam
17	Lina Haryanti, S.Pd	Guru Matematika
18	Nurlaila, S.Pd.I	Guru Bimbingan Konseling
19	Herdianto, S.Pd.I	Guru Bimbingan Konseling

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.

Lampiran 22 Daftar Nama Tenaga Administrasi SMK Kehutanan Negeri Pekanbaru

DAFTAR NAMA TENAGA ADMINISTRASI SMK KEHUTANAN NEGERI PEKANBARU

NO	NAMA PEGAWAI	NIP	PANGKAT/GOLONGAN
1	Eko Desi Sularso, S. HUT.,M. Si.,M, Sc	19781209 200501 1 005	Penata TK.I (III/d) / KSBTU 14 Thn 0 Bln (Januari 2019)
2	Azwar, SE,. M. Si	19640710 200212 1 002	Penata (III/c) / Analisis Data 16 Thn 0 Bln (April 2018)
3	Welly Mario	19630214 198903 1 004	Penata Muda TK.I (III/b) / Pengelola Kesiswaan 28 Thn 0 Bln (April 2018)
4	Terkelin Br Ginting	19630918 198903 2 001	Penata Muda TK.I (III/b) / Pengolah Data Persuratan Umum 28 Thn 0 Bln (April 2018)
5	Rumiati	19670112 199103 2 003	Penata Muda TK.I (III/b) / Bendahara 24 Thn 0 Bln (April 2018)
6	Eri Mardison, S. Hut	19730327 200604 1 011	Penata Muda Tk I (III/b) / Analisis Data 18 Thn 0 Bln (Juli 2018)
7	Mintoro	19680520 199203 1 006	Penata Muda TK.I (III/b) / Pengolah Data Persuratan Umum 22 Thn 00 Bln (Juni 2019)
8	Rusmaini	19710520 199803 2 001	Penata Muda TK.I (III/b) / Pengelola Asrama 22 Thn 0 Bln (April 2018)
9	Satria Adi Putra	19641209 199803 1 001	Penata Muda TK.I (III/b) / Komandan Regu Satpam 20 Thn 0 Bln (April 2019)
10	Marimin	19681006 199803 1 004	Penata Muda TK.I (III/b) / Pengolah Data 16 Thn 0 Bln (Maret 2019)
11	Antoni Junior, SE	19920610 201502 1 001	Penata Muda TK.I (III/b) / Analisis Data 04 Thn 0 Bln (Februari 2019)
12	Slamet Wiyono, S. Hut	19790808 200701 1002	Penata Muda (III/a) / Analisis Data 14 Thn 0 Bln (Juni 2018)
13	Adriyanto	19690128 200212 1 001	Penata Muda (III/a)) / Penata Administrasi Perlengkapan 21 Thn 0 Bln (April 2018)
14	Warjito, SE	19750603 200604 1 005	Penata Muda (III/a) / Pengolah Data Kepegawaian

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.

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.

			23 thn 0 bln (Agustus 2019)
15	Sujono Suryo	19720412 200501 1 012	Pengatur Tk 1 (II/d) / Pengelola Kendaraan Dinas 25 Thn 0 Bln (April 2019)
16	Mulyono	19681217 200501 1 003	Pengatur Tk 1 (II/d) / Pengolah Data RTPL 21 Thn 0 Bln (April 2018)
17	Selamat	19720817 200501 1 014	Pengatur Tk 1 (II/d) / Penata Administrasi Perlengkapan 21 Thn 0 Bln (April 2018)
18	Suharto	19720307 200604 1 007	Pengatur Tk 1 (II/d) Pengolah Data RTPL 25 Thn 0 Bln (April 2019)
19	Nurlela Aryani	19690808 200604 2 002	Pengatur Tk 1 (II/d) / Pramusaji 23 thn 0 bln (Agustus 2019)
20	Ayu Diah Phasa, A. Md	19930513 201402 2 002	Pengatur Tk 1 (II/d) / Pemverifikasi Keuangan
21	Nuraini Hutabarat	19771128 200701 2 001	Pengatur Tk 1 (II/d) / Penata Administrasi Keuangan 21 Thn 0 Bln (November 2018)
22	Junaidi	19780217 200701 1 002	Pengatur Tk 1 (II/d) / Pengelola Sarana dan Prasarana Pembelajaran 21 Thn 0 Bln (November 2018)
23	Fitriani Hutabarat	19790615 200701 2 037	Pengatur Tk 1 (II/d) / Pramusaji 15 Thn 0 Bln (Juni 2018)
24	Suyitno	19750713 200701 1 001	Pengatur Tk 1 (II/d) / Pengolah Data Manajemen Mutu 19 Thn 0 Bln (April 2019)
25	Afriani Munaza Juwanto	19820419 200701 1 001	Pengatur Tk 1 (II/d) / Analisis Data RKAKL 17 Thn 00 Bln (Januari 2018)
26	Yeni	19700115 200701 2 038	Pengatur Tk 1 (II/d) / Pengelola Sarana dan Prasarana Pembelajaran 13 Thn 00 Bln (Januari 2018)
27	Diana	19790201 200812 2 002	Pengatur (II/c) Pengolah Data Persuratan Umum 15 Thn 00 Bln (Januari 2018)
28	Ridwan	19760519 200912 1 002	Pengatur (II/c) / Pengelola Sarana dan Prasarana Praktek 19 Thn 0 Bln (April 2019)
29	Mukhlis Fauzan	19840123 200912 1 002	Pengatur (II/c) 15 Thn 0 Bln (Januari 2019)
30	Arif Widiyanto	19821211 200912 1 002	Pengatur (II/c) / Penata

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

			Administrasi Kepegawaian 13 Thn 00 Bln (Januari 2018)
31	Andrizal	19830424200912 1 001	Pengatur (II/c) / Penata Usaha Umum Kerja Sama 13 Thn 00 Bln (Januari 2018)
32	Suratman	19720306 200701`1 003	Pengatur (II/c) / Pengadministrasi Barang 15 Thn 0 Bln (Juni 2018)
33	Nasiem	19780414 200701 2 035	Pengatur Muda TK.1 (II/b) / Pramu Saji 15 Thn 0 Bln (April 2019)
34	Yulina	19690707 200604 2 001	Juru Tk.I (I/d) / Pramusaji 21 Thn 0 Bln (April 2018)

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.

**Lampiran 23 Daftar Sarana dan Prasarana SMK Kehutanan Negeri
Pekanbaru**
**DAFTAR SARANA DAN PRASARANA SMK KEHUTANAN NEGERI
PEKANBARU**

No	Fasilitas Sarpras	Jumlah
1	Ruang Kepala Sekolah	1 Ruangan
2	Ruang Guru	1 Ruangan
3	Laboratorium IPA	1 Ruangan
4	Laboratorium Komputer	1 Ruangan
5	Ruang Kelas	9 Ruangan
6	Perpustakaan	1 Ruangan
7	Masjid	1 Ruangan
8	Workshop	1 Ruangan
9	Gazebo	1 Buah
10	Ruang OSIS	1 Ruangan
11	Kantin	3 Buah
12	Aula	1 Ruangan
13	Lapangan Sepak Bola	1 Lapangan
14	Toilet Laki-Laki	8 Ruangan
15	Toilet Perempuan	5 Ruangan
16	Lapangan Futsal	1 Lapangan
17	Lapangan Volly	1 Lapangan
18	Lapangan Takraw	1 Lapangan
19	Lapangan Bulu Tangkis	1 Lapangan
20	Lapangan Tenis Meja	1 Lapangan
21	Lapangan Basket	1 Lapangan
22	Pos Security	1 Buah
23	Ruang Kepala Sub Bagian Tata Usaha	1 Ruangan
24	Ruang Kepegawaian	1 Ruangan
25	Ruang Umum	1 Ruangan
26	Laboratorium Bahasa Inggris	1 Lapangan
27	Ruang Kesiswaan	1 Ruangan
28	Ruang Kurikulum	1 Ruangan
29	Ruang Sarana Prasarana	1 Ruangan
30	Ruang UKS	1 Ruangan
31	Ruang PAMISIS	1 Ruangan
32	Asrama Siswa	2 Blok
33	Asrama Siswi	2 Blok
34	Mess Tamu	1 Ruangan
35	Ruang Rapat	1 Ruangan
36	Ruang Kerja Sama	1 Ruangan
37	Ruang Mutu	1 Ruangan
38	Ruang Verifikator Keuangan	1 Ruangan
39	Ruang Keuangan	1 Ruangan
40	Ruang RT/PL	1 Ruangan

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.

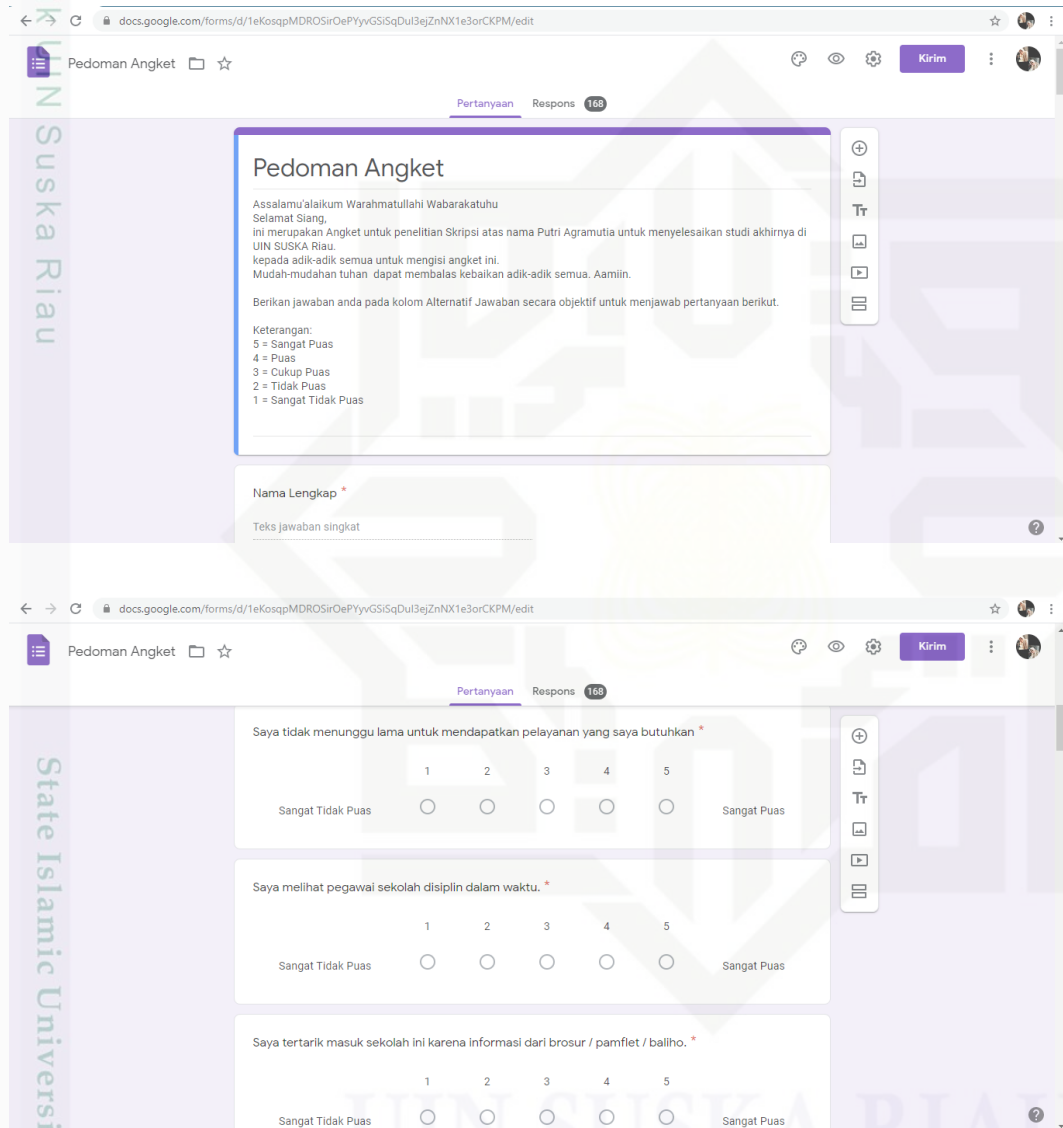
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 24 Dokumentasi

Pedoman Angket menggunakan Google Form dimasa Covid-19

Link:

<https://docs.google.com/forms/d/1eKosqpMDROSirOePYyvGSiSqDuI3ejZnNX1e3orCKPM>



The image shows two screenshots of a Google Form titled "Pedoman Angket". The first screenshot shows the introduction text, and the second screenshot shows three Likert scale questions.

Introduction Text:

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuhu
Selamat Siang,
Ini merupakan Angket untuk penelitian Skripsi atas nama Putri Agramutia untuk menyelesaikan studi akhirnya di UIN SUSKA Riau kepada adik-adik semua untuk mengisi angket ini. Mudah-mudahan tuhan dapat membalas kebaikan adik-adik semua. Aamiin.
Berikan jawaban anda pada kolom Alternatif Jawaban secara objektif untuk menjawab pertanyaan berikut.

Keterangan:
5 = Sangat Puas
4 = Puas
3 = Cukup Puas
2 = Tidak Puas
1 = Sangat Tidak Puas

Question 1: Saya tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang saya butuhkan *
Sangat Tidak Puas (1) 2 3 4 5 Sangat Puas

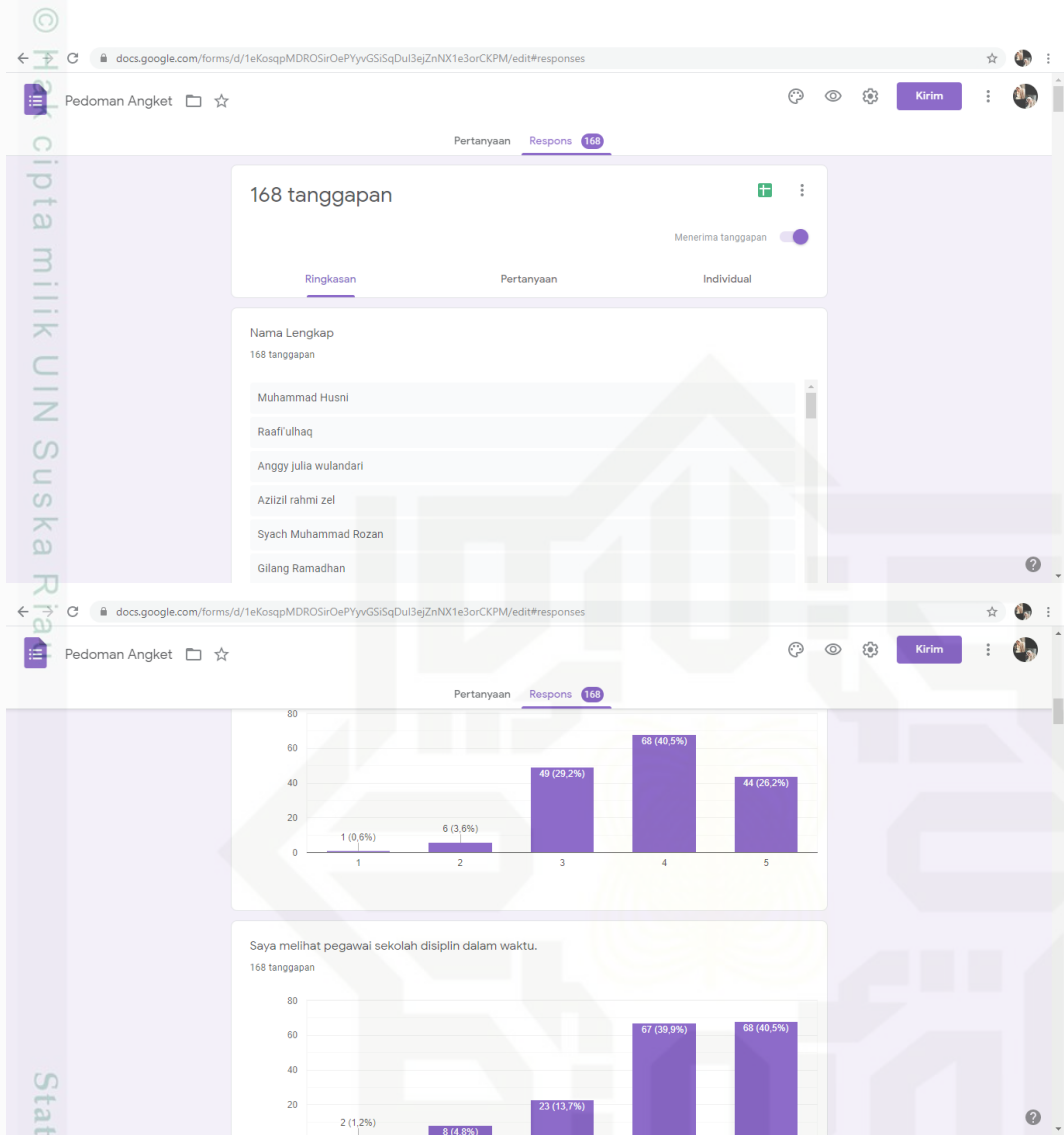
Question 2: Saya melihat pegawai sekolah disiplin dalam waktu. *
Sangat Tidak Puas (1) 2 3 4 5 Sangat Puas

Question 3: Saya tertarik masuk sekolah ini karena informasi dari brosur / pamflet / balihoo. *
Sangat Tidak Puas (1) 2 3 4 5 Sangat Puas

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.

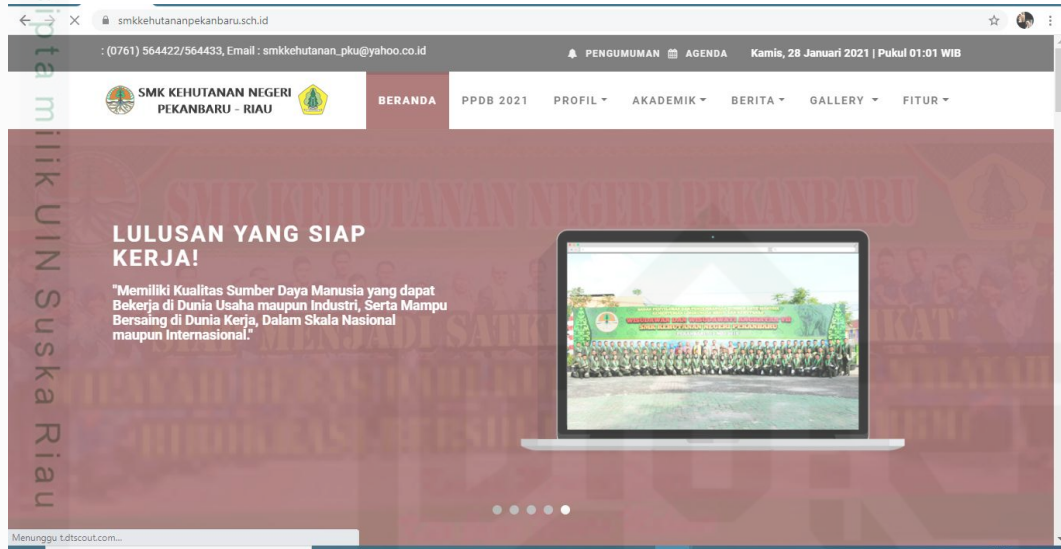
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

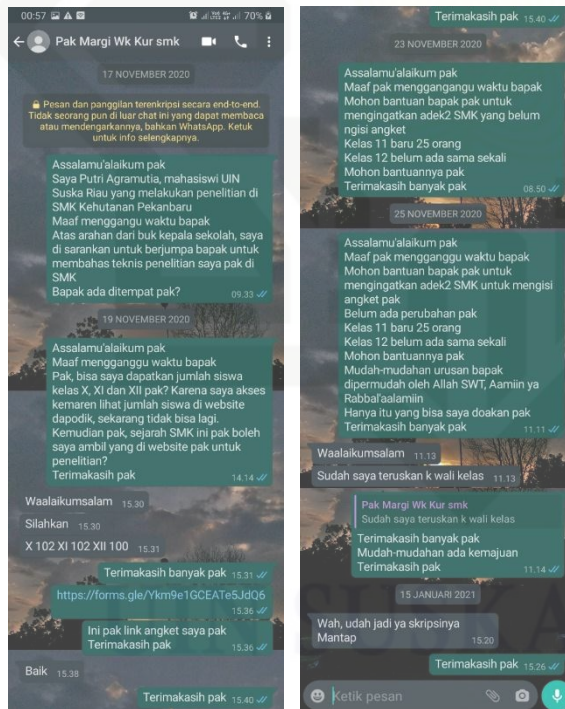


Dokumentasi Sekolah dari Website Sekolah

Link: <https://www.smkkehutanpekanbaru.sch.id/>



Dokumentasi Konsultasi Penelitian dengan Pihak Sekolah



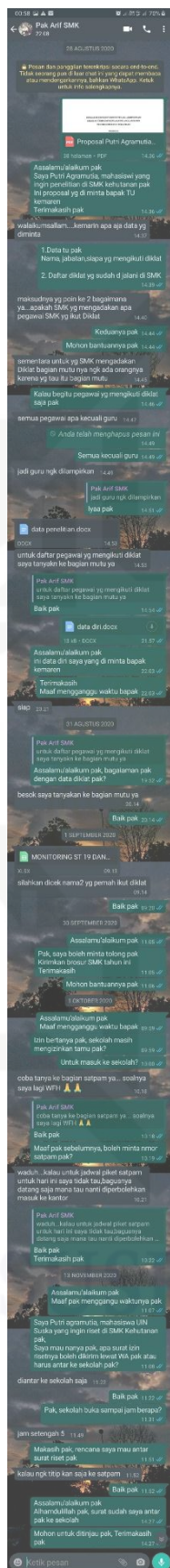
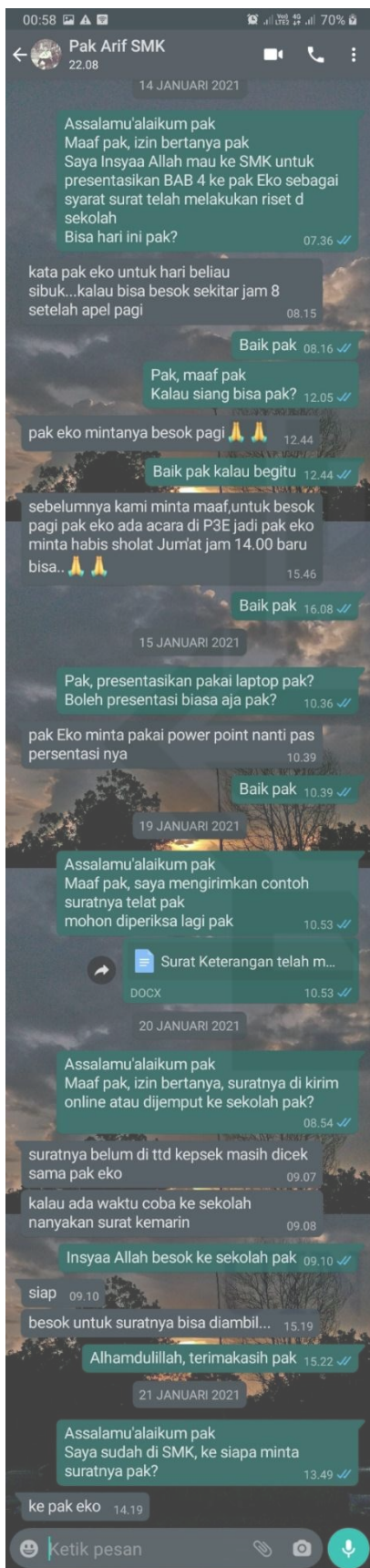
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin 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.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Putri Agramutia. Lahir pada tanggal 10 Juli tahun 1999 di Taluk Kuantan. Penulis merupakan putri sulung dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Agoesril dan Ibu Rahma. Penulis tumbuh dan berkembang dari keluarga besar yang sederhana.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis dimulai dari Sekolah Dasar yaitu SDN 001 Lubuk Dalam tahun 2005 sampai 2011. Lalu penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang SMP di smp Uswatun Hasanah Pesantren Terpadu Serambi Mekkah pada tahun 2011 sampai 2014. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Lubuk Dalam tahun 2014 sampai 2017.

Kemudian pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi dengan mengikuti jalur SPAN-PTKIN dan Alhamdulillah lulus pada program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selama berkuliah penulis mengikuti beberapa organisasi seperti HMJ Manajemen Pendidikan Islam, menjabat menjadi anggota bidang kesekretariatan tahun 2018, kemudian pernah bergabung dalam BEM FTK 2018-2019 menjabat anggota Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Semua itu menjadi pengalaman organisasi penulis yang sangat berkesan dan berpengaruh dalam kehidupan penulis.

Penulis telah melakukan ujian seminar proposal pada tanggal 13 Agustus 2020 dengan jenis penelitian kuantitatif serta penelitian yang berjudul pengaruh *excellent service* tenaga administrasi pendidikan terhadap kepuasan pelanggan di SMK Kehutanna Negeri Pekanbaru.