

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PELAYANAN PRIMA GURU DI SMA NEGERI 1 ASPARAGA
KABUPATEN GORONTALO**

SKRIPSI

Oleh

**NISMA MOHU
Nim : 131 412 087**

Telah di periksa dan di setujui untuk ujian skripsi

Pembimbing 1


Dr. Hj Sitti Roskina Mas, MM. M.Pd
NIP. 19660407 1993 03 2 005

Pembimbing 2


Dr. Hj Rony A. Naway, M.Pd
NIP. 19680626 2002 12 2 001

Mengetahui

**Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Gorontalo**


Dr. Arifin Suking, S.Pd M.Pd
NIP. 19760705 200604 1 004

LEMBAR PENGESAHAN

PELAYANAN PRIMA GURU DI SMA NEGERI 1 ASPARAGA
KABUPATEN GORONTALO

Oleh

NISMA MOHU
Nim : 131 412 087

Telah dipertahankan didepan dewan pengaji

Hari/Tanggal : Jum'at 10 Februari 2017
Waktu : 02.30 Wita s/d Selesai

Pengaji:

1. Dr. Hj. Sitti Roskina Mas, MM, M.Pd
NIP. 19660407 199303 2 005
2. Dr. Hj. Fory Armin Nawai, M.Pd
NIP. 19680626 200212 2 001
3. Dr. Arwidayanto, S.Pd, M.Pd
NIP. 19750915 200812 1 001
4. Dr. Arifin Suking, S.Pd, M.Pd
NIP. 19760705 200604 1 004

Tanda Tangan

1.	23 - 2 - 2017
2.	23 - 2 - 2017
3.	23 - 2 - 2017
4.	23 - 2 - 2017

Tanggal

Gorontalo, 10 Februari 2017
Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Gorontalo

Prof. Dr. Hj. Wenny Hulukati, M.Pd
NIP. 19570918 198503 2 001



ABSTRAK

Nisma Mohu, 2017 *Pelayanan Prima Guru di SMA Negeri 1 Asparaga Kabupaten Gorontalo.* Program studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo, Pembimbing I Dr. Hj Sitti Roskina Mas, MM. M.Pd Pembimbing II Dr. Hj Fory A. Naway, M.Pd.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1). Bukti fisik layanan guru kepada siswa, (2). sikap empati guru dalam memberikan layanan kepada siswa, (3). daya tanggap guru dalam memberikan layanan kepada siswa, (4). tingkat kepercayaan siswa terhadap layanan guru, (5). jaminan yang diberikan guru dalam melayani siswa. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif jenis deskripti eksplanatori, teknik pengumpulan data menggunakan angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis deskriptif yaitu menentukan frekuensi dan menghitung persentase skor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) bukti fisik layanan guru kepada siswa berada pada kategori cukup baik, (2) sikap empati guru dalam memberikan layanan kepada siswa berada pada kategori baik, (3) daya tanggap guru dalam memberikan layanan kepada siswa berada pada kategori baik, (4) tingkat kehandalan guru dalam memberikan layanan kepada siswa berada pada kategori baik dan (5) jaminan yang di berikan guru dalam memberikan layanan kepada siswa berada pada kategori baik. Untuk itu di sarankan kepada : (1) pihak sekolah diharapkan agar lebih meningkatkan pelayanan prima yang di berikan guru kepada siswa sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di SMAN 1 Asparaga Gorontalo, (2) guru diharapkan untuk lebih meningkatkan pemberian layanan pembelajaran dari aspek bukti fisik agar siswa mencapai kepuasan secara optimal dan (3) siswa diharapkan dapat menjadi sumber informasi tentang kualitas layanan yang diberikan guru kepada siswa.

Kata Kunci : *pelayanan prima, kepuasan siswa*

ABSTRACT

Nisma Mohu, 2017 the excellent service teachers in the country SMA Negeri 1 Asparaga district of Gorontalo. Education management studies program faculty Gorontalo state university education. Preceptor I Dr. Hj Sitti Roskina Mas, MM, M.Pd and preceptor II Dr. Hj. Fory A. Naway, M.Pd.

This research aims to find : (1) physical evidence of service teacher to students, (2) empathy of teacher in providing service to students, (3) responsiveness of teacher in providing service to students, (4) the level of reliability the teacher in providing service to student and (5) assurance given teacher in providing service to students. The methods used is quantitative descriptive explanatory, data collection techniques using questionaries, interview, observation and documentation. Data analysis using descriptive analysis is to determine the frequency and calculate percentage score. The results showed that : (1) physical evidence of service teacher to students in the category enough, (2) empathy of teacher in providing service to students are in either category, (3) responsiveness of teacher in providing service to students are in either category, (4) the level of reliability the teacher in providing service to students are in either category and (5) assurance given teacher in providing service to students are in either category. For it is advisable : (1) the school is expected in order to further improve the excellent service that is given to the student teacher in SMAN 1 Asparaga Gorontalo district, (2) the teacher is expected to further improve the delivery of learning service from the aspect of physical evidence that students achieve optimal satisfaction and (3) the students is expected to be a source of information about the quality of service that is given to the students teacher.

Keywords : *excellent service, customer satisfaction*