

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis yang berjudul *Pengaruh Kepemimpinan dan Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Pelanggan Administrasi Akademik FKIP Universitas Jambi*: proposal hasil penelitian tesis Program Magister Manajemen Pendidikan, yang disusun oleh Rio Dezaneru, Nomor Induk Mahasiswa P2A220064 telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Jambi, Mei 2022
Pembimbing I

Prof. Dr. Drs. Ali Idrus, M.Pd., ME
NIP. 196011181985031002

Jambi, Mei 2022
Pembimbing II

Urip Sulistiyo, S.Pd., M.Ed., Ph.D.
NIP. 197603042003121001

PERNYATAAN

Judul : Pengaruh Kepemimpinan dan Pelayanan Frontliner
Terhadap Kepuasan Pelanggan Administrasi Akademik
FKIP Universitas Jambi

Nama : RIO DEZANERU

NIM : P2A220064

Jenjang Pendidikan : Strata 2 (S2)

Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan

Merupakan hasil karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan FKIP Universitas Jambi.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jambi, Mei 2022
Yang membuat pernyataan,

Rio Dezaneru
NIM . P2A220064

MOTTO

“Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)”
(H.R. Muslim)

Dari Anas RA., dari Nabi saw, ia bersabda : " permudahlah dan jangan mempersulit, gembirakanlah dan janganlah menakut-nakuti
(H.R. Muslim)

“Barang siapa merasa letih di malam hari karena berkerja, maka di malam itu ia diampuni”.
(H.R. Ahmad)

“It wasn't necessary to be born a nobleman or rich to succeed in life.”
Tidak perlu dilahirkan sebagai seorang bangsawan atau kaya untuk sukses dalam kehidupan.”
(Shoichiro Honda)

“Manusia itu wajar lemah dan penuh dengan keterbatasan, namun bagaimana kita bisa tetap berdoa dan berkembang walaupun dengan keterbatasan yang ada pada diri kita”
(Rio Dezaneru)

Tanpa mengurangi rasa syukur kepada Allah SWT kupersembahkan Skripsi ini untuk Orang tua tercinta (Bapak Alm. Rudi Hadi Wijaya dan Ibu Lestari) atas do'a dan kerja keras serta dukungan berupa moril maupun materil yang telah mengantarkanku sejauh ini untuk menuntut ilmu. Semoga aku dapat menjadi yang terbaik dan membalas jasa beliau dikemudian hari dengan kesuksesan yang kudapat suatu hari nanti. Papa, maaf belum sempat membahagiakanmu. Mama, sehat terus aku akan berusaha sekuat tenaga membuatmu bangga.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya Tugas Akhir Tesis dalam rangka untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Magister Pendidikan (M.Pd) pada Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi dengan Judul “Pengaruh Kepemimpinan dan Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Pelanggan Administrasi Akademik FKIP Universitas Jambi”.

Penulis menyadari dalam penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan dalam keterbatasan kemampuan penulis. Sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangan.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang teristimewa kepada Ayahanda tercinta Alm. Rudi Hadi Wijaya dan Ibunda Lestari yang ku sayangi, kedua orang tua yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril dan materiil. Semoga Allah SWT memberikan tempat yang paling mulia kepada ayahanda, dan selalu melimpahkan rahmat serta kesehatan kepada Ibunda tercinta.

Tugas akhir tesis ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibunda Dr. Hj. Muazza, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Universitas Jambi
2. Bapak Eddy Haryanto, S.Pd., M.Sc. Ed., MPP., Ph.D selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Universitas Jambi
3. Bapak Prof. Dr. Drs. Ali Idrus., M.Pd., ME selaku pembimbing utama atas masukan dan bimbingannya dalam penyelesaian penulisan tugas akhir tesis.
4. Bapak Urip Sulistiyo, S.Pd., M.Ed., Ph.D selaku pembimbing dan validator instrument penelitian atas masukan dan bimbingannya dalam penyelesaian penulisan tugas akhir tesis.
5. Bapak Prof. Amirul Mukminin, S.Pd., M.Sc.Ed., Ph.D., Dr. Ir. Denny Denmar, MP., dan Bapak Dr. KA. Rahman, S.Pd.I., M.Pd.I, atas masukan dan saran-saran yang telah diberikan pada tugas akhir tesis.
6. Bapak Dr. KA. Rahman, S.Pd.I., M.Pd.I., selaku Dosen Penasehat Pembimbing Akademik yang telah membantu memberikan masukan-masukan berkaitan dengan proses akademik.
7. Dosen Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Universitas Jambi yang telah membagi ilmunya dalam proses perkuliahan.

8. Segenap kepala dan staf bagian akademik FKIP Universitas Jambi atas perizinan dan bantuan selama penelitian dilaksanakan.
9. Mahasiswa Universitas Jambi yang telah menjadi responden atas semua bentuk kerjasama dalam membantu dalam pengumpulan data penelitian.
10. Rekan Kelas B Magister Manajemen Pendidikan angkatan 2020 sebagai tempat diskusi bahasan materi Tesis dan telah kebersamai dalam suka maupun duka selama perkuliahan.
11. Kepada semua pihak yang terlibat dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan dalam penyelesaian Tugas Akhir Tesis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat, semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi amalan yang bermamfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan tugas Akhir Tesis ini menjadi informasi yang bermamfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya serta menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Jambi, Mei 2022

Penulis