

ABSTRAK

Dezaneru, Rio. (2022). *Pengaruh Kepemimpinan dan Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Pelanggan Administrasi Akademik FKIP Universitas Jambi*. Pembimbing: (1) Prof. Dr. Drs. Ali Idrus., M.Pd., ME (2) Urip Sulistiyo, S.Pd., M.Ed., Ph.D

Persaingan dalam dunia pendidikan saat ini bukan hanya mengenai kualitas pembelajaran, namun juga dalam segi pelayanan yang diberikan. karena pada dasarnya institusi pendidikan merupakan organisasi publik yang bertujuan memberikan kepuasan kepada pihak pelanggannya. Kepemimpinan dalam prinsip-prinsip system manajemen mutu ISO 9001:2015 memiliki tanggung jawab menentukan tujuan dan arah serta menciptakan kondisi agar orang-orang yang terlibat dapat mencapai sasaran-sasaran organisasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran tentang pengaruh kepemimpinan dan pelayanan frontliner terhadap kepuasan pelanggan administrasi akademik FKIP Universitas Jambi baik secara langsung maupun tidak langsung berdasarkan indikator-indikator dari variabel yang diteliti. Metode survey dipilih sebagai cara pengumpulan data dengan mengajukan instrument angket yang sama kepada 614 responden berdasarkan *sampling probabilitas*. Hasil peneltian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap pelayanan frontliner dengan hasil path coefficients pada nilai original sampel 0,54 yang menunjukkan angka positif. Terdapat pengaruh signifikan kepemimpinan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan path coefficients dengan nilai original sampel 0,229 menunjukkan angka positif. Terdapat pengaruh pelayanan frontliner terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan path coefficients dengan nilai original sampel 0,544 menunjukkan angka positif. Pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan pelanggan yang dimediasi oleh pelayanan frontliner berdasarkan perhitungan nilai VAF sebesar 63.5% yang artinya memediasi secara sebagian.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Layanan Frontliner, Administrasi Akademik, Kepuasan Pelanggan, Pendidikan.