

ABSTRAK

Agustina Br Damanik. NIM 5133344034. Hubungan Teori Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Usaha Rias SMK N I Beringin. Pendidikan Kesejahteraan Keluarga. Prodi Pendidikan Tata Rias. Fakultas Teknik. Universitas Negeri Medan. 2017.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengetahuan teori pelayanan prima siswa pengelolaan usaha di SMK N I Beringin. Untuk mengetahui apakah pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh siswa pada pengelolaan usaha SMK N 1 Beringin. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan teori pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan pada pengelolaan usaha di SMK N 1 Beringin.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasional dengan menggunakan uji korelasional product moment. Instrumen penelitian berupa tes dan angket. Tes yang digunakan sebanyak 44 butir soal untuk mengetahui pengetahuan teori pelayanan prima siswa. Angket yang digunakan sebanyak 49 Pernyataan yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pengelolaan usaha SMK Negeri 1 Beringin. Sampel dari penelitian ini sebanyak 34 orang siswa kelas XII SMK Negeri 1 Beringin dan 34 orang pelanggan usaha SMK Negeri 1 Beringin.

Hasil dari penelitian ini adalah pengetahuan teori pelayanan prima pada siswa kelas XII SMK Negeri 1 Beringin berada pada kategori kompeten. Kepuasan pelanggan pada pengelolaan usaha SMK Negeri 1 Beringin berada pada kategori puas. Terdapat hubungan antara pengetahuan teori pelayanan prima dengan hasil kepuasan pelanggan pada pengelolaan usaha SMK Negeri 1 Beringin. Hal ini dibuktikan dari nilai $r_{xy} = 0,85$ dan nilai $r_{tabel} = 0.339$ dimana $r_{xy} > r_{tabel}$.

Kata Kunci: Teori Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan.

