

SAMPUL DALAM	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
Pernyataan Keaslian	xii
Daftar Riwayat	xiii
Daftar Tabel	
Daftar Lampiran	
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Konsep	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Definisi Operasional.....	11
G. Sistematika Pembahasan.....	12
 BAB II. LANDASAN TEORI	 14
A. Tinjauan tentang Manajemen Hubungan Masyarakat.....	14
1. Pengertian Manajemen Hubungan Masyarakat	14
2. Sejarah Manajemen hubungan masyarakat	16
3. Fungsi peranan, Ruang lingkup, tugas dan sasaran kegiatan manajemen hubungan masyarakat.	17
4. Pentingnya hubungan masyarakat sekolah dengan masyarakat.....	19
B. Tinjauan Tentang peningkatan layanan akademik	21

1. Pengertian Pelayanan.....	21
a. Pelayanan Jasa.....	24
b. Pelayanan Pada Institusi Pemerintah	25
c. Pelayanan Berkualitas	26
d. Pelayanan Akademik	28
2. Pengertian Kepuasan.....	30
3. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
4. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	36
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
B. Tahapan Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel.....	39
D. Hipotesis dan Variabel Penelitian.....	40
E. Indikator Variabel	42
F. Sumber dan Jenis Data	45
G. Metode dan pengumpulan data	46
H. Instrumen Penelitian.....	50
I. Analisis Data	51
 BAB IV. LAPORAN HASIL PENELITIAN	54
A. Gambaran umum obyek penelitian.....	54
1. Sejarah singkat berdiri dan perkembangan SMP Muhammadiyah 12 Lamongan	54
2. Letak Geografi di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan..	57
3. Struktur Organisasi SMP Muhammadiyah 12 Lamongan	57
4. Susunan Komite Sekolah SMP Muhammadiyah 12 Lamongan	58
5. Visi, dan Misi SMP Muhammadiyah 12 Lamongan.	58
6. Tujuan SMP Muhammadiyah 12 Lamongan	60

7. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab SMP Muhammadiyah 12 Lamongan	60
8. Keadaan guru, karyawan dan siswa SMP Muhammadiyah12 Lamongan.	65
9. Keadaan sarana dan prasarana SMP Muhammadiyah 12 Lamongan	70
10. Keadministrasian Kelas dan Kelengkapan Kelas SMP Muhammadiyah 12 Lamongan	74
11. Kurikulum SMP Muhammadiyah 12 Lamongan.....	77
12. Kegiatan Ekstrakurikuler SMP Muhammadiyah 12 Lamongan	77
13. Prestasi SMP Muhammadiyah 12 Lamongan	78
B. Penyajian data	79
1. Pelaksanaan Manajemen Hubungan masyarakat SMP Muhammadiyah 12 Lamongan	79
2. Tingkat Layanan Akademik SMP Muhammadiyah 12 Lamongan	88
3. Pengaruh Manajemen Hubungan masyarakat terhadap kepuasan layanan akademik di SMP Muhammadiyah 12 Lamongan	94
C. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	103
1. Keadaan Manajemen Humas SMP Muhammadiyah 12 Lamongan.....	103
2. Tingkat layanan akademik SMP Muhammadiyah 12 Lamongan.....	110
3. Pengaruh Manajemen hubungan masyarakat Terhadap peningkatan kepuasan layanan akademik SMP Muhammadiyah 12 Lamongan.	117
BAB V. PENUTUP	123
A. Kesimpulan	123

B. Saran	125
----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : AFIFATUN MUDAWAMAH

NIM : D03205071