

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Palu*

Oleh:

SITI QOMARIAH
NIM. 16.3.12.0112

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA (UIN) PALU
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

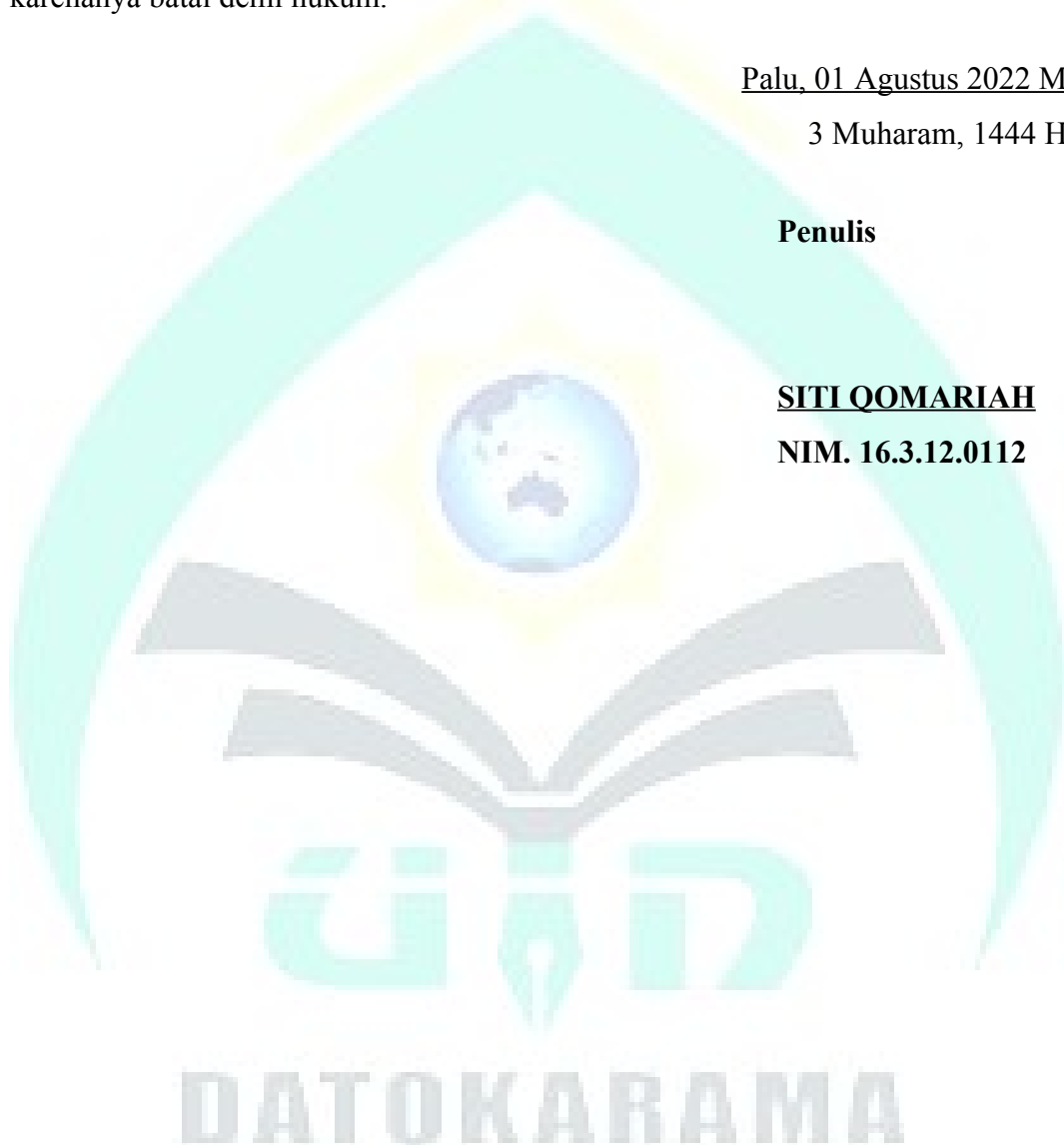
Palu, 01 Agustus 2022 M

3 Muharam, 1444 H

Penulis

SITI QOMARIAH

NIM. 16.3.12.0112



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “*Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)*” oleh Siti Qomariah NIM:163120112, mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama (UIN) Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi Skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa Skripsi tersebut memenuhi syarat ilmiah dan dapat diajukan untuk diujikan.

Palu, 01 Agustus 2022 M
3 Muharam 1444 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr.H.Sofyan Bachmid, S.Pd.,M.M.
NIM : 19680325 200003 1 002

Irham Pakkawaru, SE.,M.SA.,AK.,CA.
NIP : 19780505 201503 1 001

DATOKARAMA

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara (i) Siti Qomariah NIM. 16.3.12.0112 dengan judul “**Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)**”, yang telah diujikan dihadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Datokarama (UIN) Palu pada tanggal 23 maret 2022 M yang bertepatan dengan tanggal 17 Sya’ban 1443 H dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi criteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Ekonomi Syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, 01 Agustus 2022 M

3 Muharam 1444 H

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Nur Syamsu, M.Si	
Munaqisy 1	Nur Syamsu, M.Si	
Munaqisy 2	Ferdiawan, S.Pd.,M.Pd	
Pembimbing 1	Dr. H. Sofyan Bachmid,S.Pd.,M.M	
Pembimbing 2	Irham Pakkawaru, SE.,MSA.,AK.,CA	

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
Dr. H. HilalMalarangan, M.H.I NIP.19671017 199803 1 001	Nur Syamsu, M.Si NIP.198605072015031002

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ
أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji dan syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya, sehinggah dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)”***. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW juga keluarga, sahabat, serta para umat yang senantiasa istiqomah berada di jalan-Nya.

Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Palu untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) . Atas terselesaikan skripsi ini penulis mengucapkan banyak terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang turut ikut berperan dalam proses penyelesaiannya. Secara rinci penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis yaitu Ayah Hasyim Lolo (Alm) dan Ibu Sahaniah Kauru yang senantiasa selalu memberikan doa, pengorbanan, kasih sayang, semangat, pengertian, memberi motivasi dan juga selalu mendidik penulis dari jenjang pendidikan sekolah dasar sampai ke tahap sekarang ini. Semogah Allah SWT membalas semua ketulusan dan melimpahkan rahmat-Nya.

2. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Palu. Bapak Dr. H. Abidin, M. Ag, selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga. Bapak Dr. H. Kamarudin, M.Ag, selaku Wakil Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan. Bapak Dr. Mohammad Idhan S.Ag., M.Pd, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di UIN Palu.
3. Bapak Dr. H. Hilal Malarang., M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Drs. Saprudin, M.H.I. selaku dan Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan kerjasama, Ibu Dr. Ermawati, S. Ag., M.Ag., selaku wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan Kelembagaan dan Kerjasama. Yang telah mendorong dan memberikan kebijakan penulis dalam berbagai hal.
4. Bapak Nur Syamsu, S.H.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan selaku penguji 1 dan Bapak Noval M.M, selaku Sekertaris Jurusan Ekonomi Syariah
5. Bapak Irham Pakkawaru, SE., MSA., AK., CA selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan selaku pembimbing 2 dan Bapak Abdul Jalil, S.E., M.M selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
6. Bapak Dr. H. Sofyan Bachmid. S.Pd., M.M selaku pembimbing 1 yang dengan ikhlas membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini hingga selesai sesuai harapan dan Bapak Ferdiawan, S.Pd., M.Pd. selaku penguji 2 atau narasumber yang telah memberikan masukan dan saran padasaat seminar skripsi.
7. Terima kasih kepada seluruh Staff Administrasi Akademik atas bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini

8. Terima kasih Kepada Kakaku Moh.Rafiq yang selama ini menjadi penganti ayah yang telah membiayai kuliah selama menuntut ilmu sampai jenjang sampai saat ini.
9. Terima kasih buat Kakakku Zulha Muhtar, Moh.Ridha, S.Pd, Helmia, S.Pd, Huzaimah,S.Pd, Fajriah,S.Pd, Mukhtar Hasan Tjimpolong, S.Pd, Ikmila Makruf, S.Pd, Ilham L, S.Pd, Magfirah I Maragau S.Pd dan Adikku Nur'Aini yang selama ini menemani dan membantu saya dalam penyelesaian Skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan di jurusan Ekonomi Syariah / ESY 4, tahun akademik 2016 yang selalu memberikan semangat kepada Penulis. Dan juga untuk sahabat tercinta Mutiamita, Voni Rahayu, Marhayuti Heri, Nur Aqidah, Sri Wahyuningsi, Ishak, Irmawati, Zain Sahrul, Rahmad yang telah meluangkan waktunya dalam menghibur dan membantu Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih atas segala kebaikan karena telah membantu penulis. Semoga semua pihak mendapatkan balasan yang tak terhingga dari Allah Swt. Atas apa yang telah diberikan Amin.

Palu, 01 Agustus 2022 M

3 Muharam 1444 H

DATOKARAMA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	
ABSTRAK	
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	
B. Rumusan Masalah	
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	
D. Garis-Garis Besar Isi	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	
B. Kajian Teori	
1. Kualitas Pelayanan	
2. Dimensi Kualitas Layanan	
3. Administrasi Akademik	
4. Kepuasan Mahasiswa	
C. Kerangka Pemikiran	
D. Hipotesis	
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Desain Penelitian	
B. Lokasi Penelitian	
C. Populasi dan Sampel Penelitian	
D. Variabel Penelitian	

- E. Definisi Oprasional
- F. Instrumen Penelitian
- G. Teknik Pengumpulan Data
- H. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- A. Deskripsi Penelitian
- B. Deskripsi Responden
- C. Deskripsi Variabel Penelitian
- D. Uji Instrumen Penelitian
- E. Uji Asumsi Klasik
- F. Analisis Regresi Linear Sederhana
- G. Uji T
- H. Uji Hipotesis
- I. Pembahasan Penelitian

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DATOKARAMA

DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu
- Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa FEBI
- Tabel 3.2 Jurusan Ekonomi Syariah dan Perbankan Syariah
- Tabel 3.3 Definisi Oprasional Variabel
- Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Tahun Angkatan
- Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jurusan
- Tabel 4.4 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Pertama)
- Tabel 4.5 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Kedua)
- Tabel 4.6 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Ketiga)
- Tabel 4.7 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Keempat)
- Tabel 4.8 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Kelima)
- Tabel 4.9 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Keenam)
- Tabel 4.10 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Ketujuh)
- Tabel 4.11 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Kedelapan)
- Tabel 4.12 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Kesembilan)
- Tabel 4.13 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Kesepuluh)
- Tabel 4.14 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Kesebelas)
- Tabel 4.15 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Keduabelas)
- Tabel 4.16 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Ketigabelas)
- Tabel 4.17 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Keempatbelas)
- Tabel 4.18 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Kelimabelas)
- Tabel 4.19 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Keenambelas)
- Tabel 4.20 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Ketujuhbelas)
- Tabel 4.21 Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan (X)
- Tabel 4.22 Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) (Pernyataan Pertama)
- Tabel 4.23 Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) (Pernyataan Kedua)
- Tabel 4.24 Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) (Pernyataan Ketiga)
- Tabel 4.25 Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) (Pernyataan Keempat)
- Tabel 4.26 Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) (Pernyataan Kelima)

Tabel 4.27 Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) (Pernyataan Keenam)

Tabel 4.28 Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

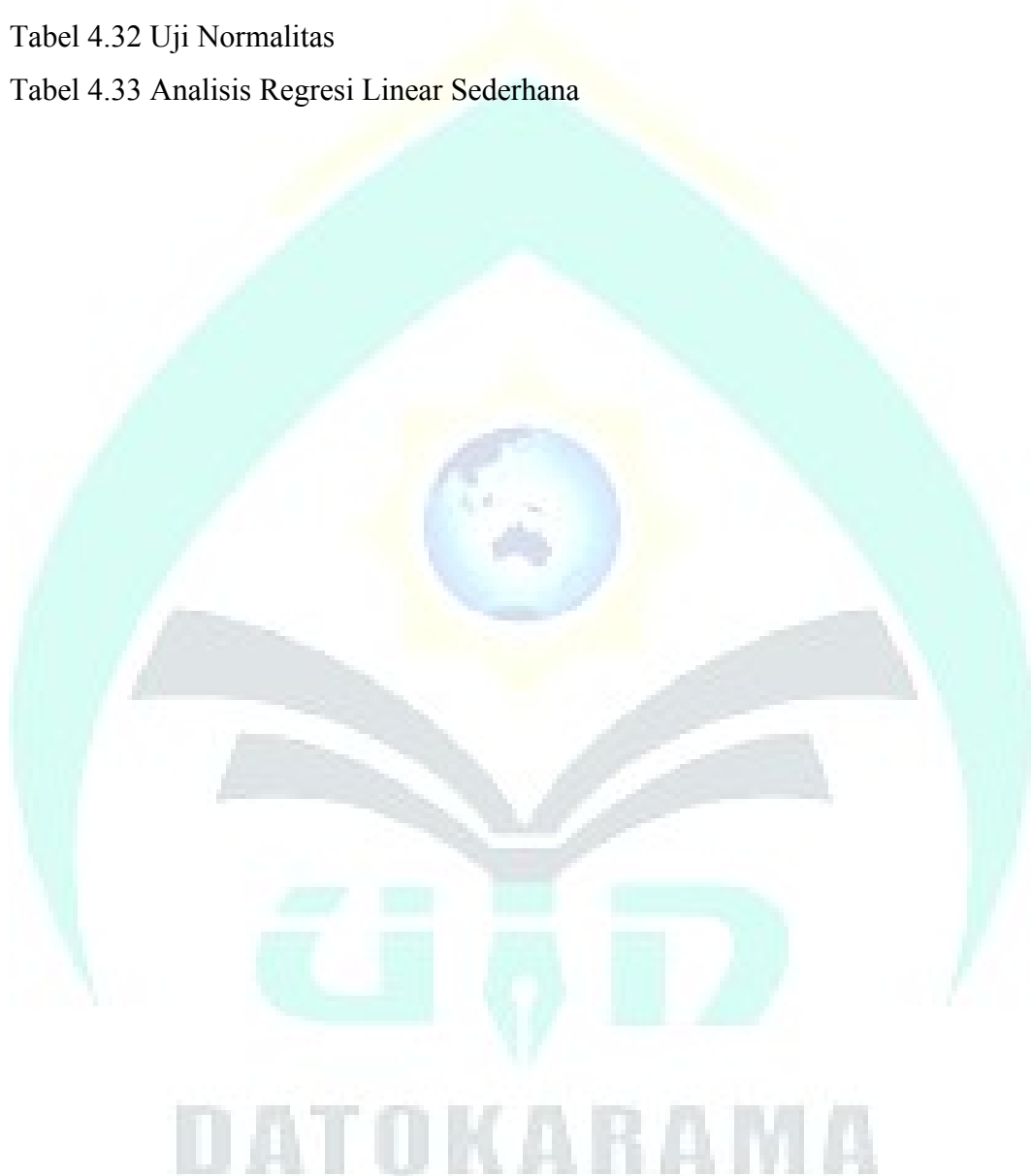
Tabel 4.29 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X)

Tabel 4.30 Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Tabel 4.31 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Tabel 4.32 Uji Normalitas

Tabel 4.33 Analisis Regresi Linear Sederhana



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Gambar4.1 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 5 : Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 6 : Lembar Pengajuan Judul Skripsi
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Pembimbing
- Lampiran 8 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 : t_{tabel}
- Lampiran 10 : r_{tabel}
- Lampiran 11 : Riwayat Hidup



ABSTRAK

NAMA : SITI QOMARIAH
NIM : 16.3.12.0112
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)

Penelitian ini berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI). Penelitian ini memiliki 1 variabel independen yaitu kualitas layanan dan 1 variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa.

Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan proses pelayanan administrasi akademik

Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian mahasiswa UIN Palu dari angkatan 2017-2020 yang berjumlah 1755 orang diambil dengan cara menyebar kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang di gunakan adalah teknik *stratified random sampling* sebanyak 100 orang, dengan menggunakan rumus *slovin* untuk menentukan jumlah sampel. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah teknik observasi dan kuesioner. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana.

Hasil temuan menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari hasil uji statistic diperoleh $t_{hitung} 16,634 > nilai_{tabel} 1,586$ serta tingkat signifikan sinyal lebih kecil nilai $alpha (\alpha)$ yaitu 0,05. Artinya $0,000 < 0,05$. Dengan nilai ini memberikan makna bahwa kualitas layanan administrasi (X) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y) dengan besaran pengaruhnya adalah sebesar yaitu 0,859 atau 85,9%. Hasil ini dapat memberikan gambaran responden (mahasiswa) memandang bahwa kualitas layanan administrasi akademik mampu mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam meningkatkan proses layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di fakultas ekonomi dan bisnis islam.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Garis-Garis Besar Isi.....	5
BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Kajian Teori.....	9
1. Kualitas Pelayanan.....	9
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
3. Administrasi Akademik.....	12
4. Kepuasan Mahasiswa.....	15
C. Kerangka Penelitian.....	18
D. Hipotesis.....	19
BAB III. METODE PENELITIAN.....	20
A. Pendekatan dan Desain Penelitian.....	20
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	20
C. Variabel Penelitian.....	23

D. Definisi Oprasional.....	24
E. Instrumen Penelitian.....	25
F. Teknik Pengumpulan Data.....	26
G. Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Deskripsi Penelitian.....	30
B. Deskripsi Responden.....	33
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	34
D. Uji Instrumen Penelitian.....	49
E. Uji Asumsi Klasik.....	51
F. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	52
G. Uji T.....	53
H. Uji Hipotesis.....	53
I. Pembahasan Penelitian.....	54
BAB V. PENUTUP.....	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa FEBI

Tabel 3.2 Jurusan Ekonomi Syariah dan Perbankan Syariah

Tabel 3.3 Definisi Oprasional Variabel

Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jurusan

Tabel 4.4 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Pertama)

Tabel 4.5 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Kedua)

Tabel 4.6 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Ketiga)

Tabel 4.7 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Keempat)

Tabel 4.8 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Kelima)

Tabel 4.9 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Keenam)

Tabel 4.10 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Ketujuh)

Tabel 4.11 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Kedelapan)

Tabel 4.12 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Kesembilan)

Tabel 4.13 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Kesepuluh)

Tabel 4.14 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Kesebelas)

Tabel 4.15 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Keduabelas)

Tabel 4.16 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Ketigabelas)

Tabel 4.17 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Keempatbelas)

Tabel 4.18 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Kelimabelas)

Tabel 4.19 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Keenambelas)

Tabel 4.20 Variabel Kualitas Layanan (X) (Pernyataan Ketujuhbelas)

Tabel 4.21 Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan (X)

Tabel 4.22 Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) (Pernyataan Pertama)

Tabel 4.23 Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) (Pernyataan Kedua)

Tabel 4.24 Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) (Pernyataan Ketiga)

Tabel 4.25 Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) (Pernyataan Keempat)

Tabel 4.26 Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) (Pernyataan Kelima)

Tabel 4.27 Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) (Pernyataan Keenam)

Tabel 4.28 Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Tabel 4.29 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X)

Tabel 4.30 Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Tabel 4.31 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Tabel 4.32 Uji Normalitas

Tabel 4.33 Analisis Regresi Linear Sederhana



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Gambar4.1 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Hasil Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 5 : Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 6 : Lembar Pengajuan Judul Skripsi
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Pembimbing
- Lampiran 8 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 : t_{tabel}
- Lampiran 10 : T_{tabel}
- Lampiran 11 : Riwayat Hidup



ABSTRAK

NAMA : SITI QOMARIAH
NIM : 16.3.12.0112
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)

Penelitian ini berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI). Penelitian ini memiliki 1 variabel independen yaitu kualitas layanan dan 1 variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa.

Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan proses pelayanan administrasi akademik

Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian mahasiswa UIN Palu dari angkatan 2017-2020 yang berjumlah 1755 orang diambil dengan cara menyebar kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang di gunakan adalah teknik *stratified random sampling* sebanyak 100 orang, dengan menggunakan rumus *slovin* untuk menentukan jumlah sampel. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah teknik observasi dan kuesioner. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana.

Hasil temuan menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari hasil uji statistic diperoleh $t_{hitung} 10,634 > \text{nilai}_{tabel} 1,586$ serta tingkat signifikan sinyal lebih kecil nilai α ($\alpha < 0,05$) yaitu $0,000 < 0,05$. Dengan nilai ini memberikan makna bahwa kualitas layanan administrasi (X) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta didik (Y) dengan besaran pengaruhnya adalah sebesar yaitu 0,859 atau 85,9%. Hasil ini dapat memberikan gambaran responden (mahasiswa) memandang bahwa kualitas layanan administrasi akademik mampu mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam meningkatkan proses layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di fakultas ekonomi dan bisnis islam.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era teknologi dan informasi yang modern yang semakin berkembang seperti saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi merupakan hal yang penting dan menjadi tantangan tersendiri bagi jasa penyedia informasi dan edukasi yang ada di Indonesia.¹ Lembaga pendidikan perguruan tinggi negeri yang bergerak dibidang edukasi dan informasi juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan dibidang pendidikan. Hal tersebut membuat perguruan tinggi negeri pun meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan pendidikan dan informasi baik itu yang berbasis teknologi maupun yang masih manual yang dibutuhkan syarat khususnya insan akademik.²

Hal ini berarti persaingan tenaga kerja akan terbuka, konsekuensinya tenaga kerja kita harus mampu bersaing secara terbuka dengan tenaga kerja asing dari berbagai negara. Yang diberikan pihak universitas kepada mahasiswanya.

Lembaga pendidikan perguruan tinggi di Indonesia tidak pernah lepas dari pelayanan salah satunya bentuk pelayanan sebuah perguruan tinggi pelayanan akademik. Mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen bagi institusi pendidikan tinggi. Institusi sudah seharusnya dapat menjamin kepuasan mahasiswa, tidak hanya dalam proses belajar mengajar tetapi juga mencakup dalam pelayanan akademik.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah

¹Naryawan, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi FE UNDIP*, Universitas Diponegoro Semarang 2011.

²Tutik Wahyuningsi, *Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS Atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik*, Universitas Sebelas Maret 2013.

lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga dalam pelayanan sebuah pendidikan.³

Kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur suatu perguruan tinggi dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Pelayanan yang terbaik harus diberikan oleh bidang akademik disegala aspek. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dkehendaki mahasiswa, sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas bagi setiap perguruan tinggi yang saat ini menjadi tolak ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi.⁴

Kualitas layanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan suatu faktor yang menentukan pemilihan sesuatu yang dapat memuaskan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa sendiri dapat didefinisikan sebagai berikut “kepuasan mahasiswa merupakan perasaan mahasiswa setelah membandingkan kinerja (hasil) yang telah dirasakan dengan harapannya”

Mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen bagi institut pendidikan tinggi. Institut sudah seharusnya dapat menjamin kepuasan mahasiswa, tetapi mencakup pula dalam pelayanan administrasinya proses administrasi akademik merupakan oleh mahasiswa ketika di tanya bagaimana kualitas pelayanan sebuah perguruan tinggi, maka yang dinilai adalah pelayanan administrasi akademik, paradigma baru manajemen pendidikan tinggi merujuk pada lima pilar: kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi. Dan evaluasi.

Kampus merupakan tempat sarana belajar dan kampus juga tempat pemberian pelayanan kepada mahasiswa dan juga tempat berinteraksi mahasiswa antara

³Arifah Alfiani, *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi akademik Disubag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan*, (Universitas Negeri Yogyakarta 2016).

⁴Mohammad Amir Rosidi, *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Tata Usaha Fakultas Pertanian*, (Universitas Trunojaya Madura 2016).

mahasiswa dan mahasiswa antara pegawai akademik yang memberikan pelayanan.

Pemenuhan jaminan kualitas aspek pendidikan tinggi secara sistematis diatur oleh konsep desentralisasi, dimana kewenangan pelaksanaan yang pada mulanya dipegang oleh pihak institusi kemudian dilimpahkan kepada masing-masing fakultas yang membawahi beberapa konsentrasi jurusan maupun program studi.⁵

Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri (UIN) Palu sebagai lembaga pelayanan pendidikan terdapat pelimpahan kewenangan pengelolaan pemenuhan jaminan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa kepada masing-masing fakultas.

Universitas Islam Negeri (UIN) Palu ini sendiri memiliki 2 fakultas salah satunya Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang memberikan pelayanan akademik kepada mahasiswanya. Pelayanan akademik diberikan oleh pihak kampus di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Palu yang masih menggunakan tenaga manusia dan otomatis yang berbasis teknologi. Pelayanan mulai dan melakukan pembayaran SPP, daftar ulang/registrasi, kontrak online, pengambilan KHS, dan lainnya hingga kembali dalam perkuliahan aktif. Berikut ini adalah tabel jumlah mahasiswa FEBI tahun nya dari 2017-2020.



⁵ Muhammad Joko Triono, *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah*, (IAIN WALISONGO Semarang 2012).

Tabel 1.1

Tabel Jumlah Mahasiswa FEBI Universitas Islam Negeri Datokarama (UINDK) Palu

NO	JURUSAN	ANGKATAN				JUMLAH
		2017	2018	2019	2020	
1.	Ekonomi Syariah	607	193	229	215	1244
2	Perbankan Syariah	46	159	158	148	511
Jumlah Mahasiswa		653	352	387	363	1755

Sumber : Data Primer Akmah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2022

Dibawah ini merupakan tabel data pegawai administrasi akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama (UINDK) Palu.

Dari data diatas terdapat jumlah mahasiswa FEBI setiap tahunnya mengalami peningkatan dari tahun 2017-2020. Pada tabel 1.2 jumlah pegawai administrasi sub bagian akademik kemahasiswaan. Di harapkan dari pelayanan akademik dapat melayani mahasiswa dengan baik sehingga mahasiswa dapat merasa puas dengan pelayanan administrasi FEBI sebagai pelanggan/mahasiswa.⁶

Berdasarkan hal ini diatas penulis tertarik untuk membahasnya didalam suatu penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah yang dapat diambil di penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan berdasarkan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

⁶Muhammad Joko Triono, *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Wali Songon Semarang*, IAIN Walisongo Semarang 2012.

a. Tujuan Penelitian yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan administrasi akademik terhadap mahasiswa FEBI

b. Kegunaan Penelitian yaitu sebagai berikut:

Penelitian analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik fakultas ekonomi dan bisnis islam Universitas Islam Negeri (UIN PALU) diharapkan penulis berguna untuk:

1. Kegunaan Akademik

Digunakan sebagai acuan referensi bagi peneliti selanjutnya, terutama bagi pengkaji topic yang sama.

2. Dari Sisi Praktisi

Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perguruan tinggi terutama dalam pelayanan akademik fakultas ekonomi dan bisnis islam dan dalam kajian topic yang sama.

D. Garis-Garis Besar Isi

Untuk mempermudah bagi pembaca tentang pembahasan dalam skripsi ini, maka penulis menganalisa secara garis besar menurut ketentuan yang ada dalam komposisi skripsi ini. Oleh karena itu, garis besar pembahasan ini berupaya menjelaskan seluruh hal-hal yang diungkap di dalam materi pembahasan tersebut antar lain, sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan, dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan garis-garis besar skripsi ini.

BAB II Kajian Pustaka, dalam bab ini menguraikan dan menjelaskan tentang penelitian terdahulu, kajian teori, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III Metode Penelitian, dalam bab ini menguraikan dan menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, defenisi operasional, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan, dalam bab ini menguraikan dan menjelaskan tentang sejarah singkat Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, deskripsi kuesioner dan sampel, deskripsi variabel penelitian, uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi, hasil uji hipotesis, dan pembahasan.

BAB V Penutup, dalam bab ini menguraikan dan menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.



BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan para peneliti sebelumnya dan telah diuji hasil kebenarannya berdasarkan metode penelitian yang digunakan. Penelitian tersebut dijadikan referensi untuk penelitian sekarang yang berkaitan dengan judul peneliti saat ini. Berikut ini peneliti menguraikan beberapa penelitian sebelumnya yang sesuai dengan judul penelitian

Pada bagian ini peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang hendak ingin dilakukan, kemudian membuat ringkasannya. Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sejauh mana orinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan. Kajian yang mempunyai relasi atau keterkaitan dengan kajian antara lain:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Peneliti	AmirotusSholichah ⁷
Judul Penelitian	Study Tentang Manajemen Berbasis Teknologi Informasi dan Implikasinya Terhadap Pelayanan Mahasiswa Dalam Memanfaatkan Sumber Belajar di IAIN Walisongo Semarang.
Hasil Penelitian	Hasil penelitian menyatakan bahwa, keberadaan perpustakaan yang berbasis teknologi informasi di IAIN Walisongo Semarang dapat meningkatkan kualitas dan kecepatan proses layanan pada pengguna perpustakaan.
Persamaan	- Membahas Tentang Manajemen Berbasis Teknologi - Menggunakan Rumus $(S/O/T)$
Perbedaan	- Lokasi Penelitian di IAIN Walisongo Semarang

⁷AmirotusSholihah, Studi Tentang manajemen Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi dan Implikasinya Terhadap Layanan Mahasiswa Dalam Memanfaatkan Sumber Belajar Di IAIN Walisongo Semarang, 2009,

	-JenispenelitianKuantitatif -AlatAnalisis (RegresiSederhana)
Peneliti	NurAmalinaDzakiratullah ⁸
JudulPenelitian	PengaruhKualitasPelayananAdministrasiAkademikTerhadapKepuasanMahasiswa Di SUBBAG AkademikKemahasiswaandan Alumni FakultasEkonomiUniversitasNegeri Surabaya.
HasilPenelitian	Hasilpenelitianmenyatakanbahwa, tingkatkualitaspelayananadministrasiakademikterhadapkepuasanmahasiswa 12% dari yang diharapkanatauberadapadaerahpenilaiansetuju, sedangkaningkatkepuasanmahasiswa 88%
Persamaan	-Membahastentangkepuasanmahasiswa -JenisPenelitian (Kuantitatif) -MenggunakanRumus (<i>Slovin</i>)
Perbedaan	-Teknikpengambilansampel (<i>Purposive Sampling</i>) -LokasiPenelitianFakultasEkonomiUniversitasNegeri Surabaya -JumlahPopulasi (337 Mahasiswa) -Analisis (RegresiSederhana)
Peneliti	Afifullchwan (2018) ⁹
JudulPenelitian	AnalisisPerbandinganKepuasanMahasiswaTerhadapPelayananPembayaranUangKuliah Tunggal (UKT) Pada Bank SyariahMandiriDengan Bank BRI Kantor Kas UIN RadenIntan Lampung.
HasilPenelitian	Hasilpenelitianmenyatakanbahwa, tingkatkepuasanmahasiswaFakultasEkonomi&Bisnis Islam angkatan 2014 di perolehnilai rata-rata 340

⁸NurAmalinaDzakiratullah,

"PengaruhKualitasPelayananAdministrasiAkademikTerhadapKepuasanMahasiswa di SUBBAG AkademikKemahasiswaandan Alumni FakultasEkonomiNegeriSurabaya,2018.

⁹Afifullchwan,

AnalisisPerbandinganKepuasanMahasiswaTerhadapPelayananPembayaranUangKuliah Tunggal (UKT) Pada Bank SyariahMandiriDengan Bank BRI Kantor Kas UIN RadenIntan Lampung", Skripsi, (Lampung: UIN RadenIntan Lampung, 2018)

	<p>dengan tingkat kepuasan 80.0% dari yang diharapkan atau berada pada daerah penilaian setuju, sedang tingkat kepuasan mahasiswa.</p> <p>Fakultas Tarbiyah & Keguruan angkatan 2014 di peroleh nilai rata-rata 393.5 dengan tingkat kepuasan 82.8% dari yang di harapkan 100% atau berada pada daerah penilaian sangat setuju.</p>
Persamaan	<p>- Membahas tentang uang kuliah tunggal (UKT)</p> <p>- Menggunakan Rumus (<i>Slovin</i>)</p>
Perbedaan	<p>- Lokasi Penelitian (Lampung)</p> <p>- Jumlah Populasi FEBI (591 Mahasiswa), Tarbiyah (2094 Mahasiswa) dan Jumlah Sampel FEBI (85 Mahasiswa), Tarbiyah (95 Mahasiswa).</p> <p>- Jenis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (<i>Mixed Methodology</i>).</p> <p>- Alat Analisis (Regresi Berganda).</p>

B. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan/jasa, adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan/jasa yaitu : *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang di terima lebih mudah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.¹⁰

Menurut Fandy Tjiptono mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi

¹⁰ Zeithamal, V, A dan B. Mary Jo. (2000). *Services Marketing*. Irwin.Mc. GrawHill.

pelanggan/ mahasiswa. Dengan kata lain ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*.¹¹ Apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan/mahasiswa dan berakhir pada persepsi pelanggan/mahasiswa.

Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang diberikan perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi/harapan dan jasa yang dipersepsikan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan /mahasiswa serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor yang merupakan elemen-elemen layanan jasa dalam menciptakan layanan yang berkualitas.¹²

a. Keterandalan (Reliability)

Pemasar dituntut untuk menyediakan produk yang handal. Produk jasa sampai mengalami kerusakan/kegagalan.

b. Cepat Tanggap (Responsiveness)

Anggota perusahaan juga harus memperhatikan janji spesifik kepada konsumen, agar konsumen merasa puas, maka karyawan harus cepat tanggap akan kebutuhan konsumen tersebut, setelah mengetahui apa yang dibutuhkan konsumen, dengan cepat dan tepat karyawan harus membantu konsumen tersebut dalam memenuhi kebutuhannya. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu konsumen.

c. Kepastian (Assurance)

Saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing.

¹¹Fandy Tjiptono *Service* (2016:312)

¹² Umar, H. 2003. *Metode Riset : Perilaku Konsumenjasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia,

Faktor security, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada konsumen merupakan hal yang penting.

d. Memahami pelanggan (Empathy)

Cara untuk mewujudkan sifat empathy, setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung.

e. Hal-hal yang terlihat (Tangible)

Prasarana yang berkaitan dengan layanan konsumen juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Bentuk gedung yang megah dengan segala fasilitasnya menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa. Meliputi fasilitas fisik, lokasi gedung, penampilan karyawan, dan perlengkapan peralatan komunikasi.

1. Dimensi Kualitas Layanan

Dari beberapa pendapat tentang pengukuran kualitas pelayanan, menurut Zeithaml (dalam Sitorus 2009) yang paling tepat digunakan dalam penelitian ini dan teori ini paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut.¹³ Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

- a. Tangibles (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.¹⁴
- b. Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.¹⁵
- c. Responsiveness (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.¹⁶

¹³ Zeithaml, (Sitorus 2009) *Perilaku Konsumen Jasa*.hal.135

¹⁴Ibid.,

¹⁵Ibid.

¹⁶Ibid.

- d. Assurance (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada mahasiswa terhadap pelayanan yang memiliki.¹⁷
- e. Empathy (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para mahasiswa dengan berupaya memahami keinginannya.¹⁸

1. Administrasi Akademik

Administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya. Pada perkembangannya administrasi mempunyai pengertian sama dengan manajemen, mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintah. Berdasarkan pada unsur-unsur yang terdapat didalamnya maka administrasi dapat dikatakan sebagai salah satu fungsi dari organisasi.

Dengan demikian maka lembaga pendidikan termasuk di dalamnya sebagai penyelenggara kegiatan administrasi. Setiap perguruan tinggi baik universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik ataupun akademi mempunyai unsur pelaksana administratif. Satuan pelaksana administratif pada perguruan tinggi menyelenggarakan pelayanan teknis dan administratif yang meliputi administrasi akademik, administrasi keuangan, administrasi umum, administrasi kemahasiswaan, administrasi perencanaan dan sistem informasi.

Kualitas pelayanan pelaksana administratif perguruan tinggi dapat dilihat dari beberapa segi. Penilaian dapat berasal dari segi wujud, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan tingkat empati. Menurut wujudnya. Apakah fasilitas (perlengkapan, peralatan) yang digunakan dalam pelayanan administratif itu jenisnya lengkap, jumlahnya cukup, keadaannya baik dan sesuai dengan perkembangan teknologi performansi yang baik, mampu, andal dan mau melaksanakan tugasnya masing-masing dengan memperhatikan prosedur dan metode yang baik dan efisien.

¹⁷Ibid.

¹⁸Ibid

Melaksanakan pekerjaan secara konsisten dan akurat. Melayani pelanggan yang membutuhkan dengan cepat dan responsif. Tindakan dan penampilannya sopan dan terpelajar, menampilkan kepercayaan dan keyakinan. Menunjukkan perhatian yang tulus kepada setiap unsur yang membutuhkan pelayanannya.

Kualitas pelayanan administrasi dalam Perguruan Tinggi merupakan hal yang sangat penting, karena selain pelayanan akademik, pelayanan administrasi merupakan salah satu fungsi yang berhubungan langsung dengan penerima jasa (mahasiswa). Pelayanan administrasi universitas dapat meliputi proses registrasi mahasiswa, penentuan jadwal kuliah, pembayaran uang kuliah, dll. Seringkali ketika mendengar kata “administrasi” yang terbayang pada mahasiswa adalah sistem layanan yang birokratis, berbelit-belit, tidak jelas, sumber daya manusia yang masih belum menyadari arti pentingnya pelanggan, pengetahuan dan kemampuan yang kurang, sikap dan perilaku yang belum baik, dan hal-hal buruk lainnya. Padahal sekarang ini berlaku bahwa siapa yang mampu memberikan pelayanan terbaik sehingga memuaskan konsumen (mahasiswa), dialah yang bakal unggul.

Beberapa contoh kondisi diatas menggambarkan betapa pentingnya peningkatan kualitas administrasi lembaga pendidikan. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi akademik adalah segala bentuk kegiatan melayani pelanggan terkait dengan jasa yang berhubungan dengan akademik sesuai dengan prinsip-prinsip tertentu guna mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Akademik adalah ilmu yang mempelajari penataan sumber daya yaitu manusia, kurikulum atau sumber belajar secara optimal dan penciptaan suasana yang baik bagi manusia yang turut serta di dalam mencapai tujuan yang disepakati.

- a. M. Ngali Purwanto mengemukakan

Administrasi Akademik ialah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian (menghubungkan) segala sesuatu, baik personil, dan material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan akademik.¹⁹

Kualitas pelayanan administrasi akademik tidak terlepas dari prinsip-prinsip akademik, adapun aspek tentang pelayanan seperti yang dideskripsikan oleh H.M Daryanto sebagai berikut:

1. Prinsip efisiensi, berkenaan dengan penggunaan sumber daya yang ada baik meliputi fasilitas, tenaga, dan yang lain untuk mendukung keberhasilan tugas administrasi.
2. Keyakinan (Assurance)

Ordway Tead(1953) menjelaskan bahwa administrasi adalah usaha yang luas mencakup segala bidang untuk memimpin, mengusahakan, mengatur kegiatan kerjasama manusia yang ditujukan pada tujuan-tujuan dan maksud-maksud tertentu. Menitikberatkan pada segi rasa kepuasan dan kebahagiaan hati para pengikut (bawahan) terhadap pemimpi atau manajer. Kepemimpinan sebagai segala macam kegiatan untuk mempengaruhi orang-orang supaya mereka bersatu dan mau bekerjasama dalam mencapai tujuan yang dicita-cita. Ada 10 sifat ideal yang perlu dimiliki pemimpin dalam administrasi yaitu :

1. Memiliki kesehatan jasmani dan rohani
2. Kesadaran akan tujuan atau haluan yang akan ditempuh
3. Regairahan
4. Ramah tamah dan kasih sayang
5. Kejujuran
6. Ahli dalam bidang
7. Selalu bersikap tegas
8. Cerdas
9. Mampu mengajar dan
10. Mempunyai keyakinan yang teguh

¹⁹Achmad Zaeni, *Pengaruh Kualitas Pelayanan (service quality) terhadap kepuasan mahasiswa* Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri, Malang

Sondang P. Siagian(1985 : 3) administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi ini yakni :

1. Administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak ada, administrasi sebagai seni merupakan social phenomenon
2. Administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu yang adanya dua manusia atau lebih, adanya tugas atau tugas-tugas melaksanakan tugas-tugas
3. Administrasi sebagai proses kerjasama bukan merupakan hal yang baru, karena ia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia.

4. Kepuasan Mahasiswa

a. Pengertian kepuasan

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.

Menurut Sugito mengungkapkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan dimana terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka dapat dinilai pelayanan itu memuaskan, dan sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa maka dapat disimpulkan pelayanan itu tidak memuaskan”.

Maka berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa merupakan penilaian yang diberikan atas perbedaan antara harapan mahasiswa dengan kinerja atau hasil (kenyataan) yang dirasakan oleh mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh fakultas.

Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini adalah kesesuaian antara harapan dan kinerja dari layanan akademik dan birokrasi yang diterima oleh mahasiswa. Termasuk dalam kepuasan mahasiswa antara lain kurikulum yang sesuai dengan harapan mahasiswa, rancangan perkuliahan yang sesuai harapan mahasiswa,

rancangan perkuliahan yang sesuai harapan mahasiswa, penyajian materi dan evaluasi yang sesuai dengan harapan mahasiswa, sarana dan prasarana perkuliahan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, jaringan akses online yang sesuai dengan harapan mahasiswa, dan pembimbingan yang sesuai dengan harapan mahasiswa.

Untuk mendapatkan gambaran mengenai konsep kepuasan, berikut diberikan beberapa definisi para ahli:

- 1) Tjiptono dan Chandra mendefinisikan kepuasan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.²⁰
- 2) Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Suatu jasa dianggap memuaskan jika memiliki kualitas yang baik.
- 3) Biong menjelaskan kepuasan sebagai sebuah konsekuensi atau akibat atas pengalaman satu pihak terhadap kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma atau aturan-aturan dengan harapan-harapannya.²¹
- 4) Kepuasan didefinisikan Muhmin sebagai sebuah keadaan kasih sayang yang positif dihasilkan dari penilaian perusahaan terhadap seluruh aspek dari hubungan bekerjanya dengan perusahaan lain.²²
- 5) Assael menyebutkan bahwa *“A satisfied customer is your best sales person. Satisfied customer influence friends and relative to buy, dissatisfied customers inhibit sales”* (Seorang pelanggan yang puas merupakan penjual perorangan terbaik).²³

Mengacu pada definisi-definisi tersebut diatas kepuasan mahasiswa berarti perasaan senang, puas dan kelegaan pembelajar pada perguruan tinggi terhadap apa-apa yang menjadi kebutuhannya selama melaksanakan studi.

b. Harapan mahasiswa

DATOKARAMA

²⁰ Wawancara Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. *Jurusan Ekonomi Islam Dan perbankan Syariah*. 15 April 2017

²¹ Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, 56

²²

²³ Assael H, *Customer Behavior and Marketing Action*, (Boston Massachusetts : PWS-Kelling Publishing Company, 1994), hlm. 426.

Harapan mahasiswa adalah memberikan pelayanan yang diberikan oleh bagian administrasi akademik. Dari analisis yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi akademik sebaiknya meningkatkan dan memperbaiki aktivitas pelayanannya. Selain itu disarankan agar pihak administrasi akademik berusaha untuk mempertahankan pelayanan yang dianggap sudah baik oleh mahasiswa dan memperbaiki pelayanan yang dianggap masih kurang baik. Serta memperhatikan mengenai keluhan-keluhan mahasiswa walaupun dalam hal-hal kecil sekalipun. Dengan menanggapi setiap keluhan yang ada, memperhatikan keinginan mahasiswa dan meningkatkan keramahan dalam memberikan pelayanan diharapkan kepuasan mahasiswa dapat tercapai.

c. Indikator Kepuasan Mahasiswa

Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Alma, 2005) terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:

1. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.
2. Daya tanggap, kesedian personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah.
3. Kepastian, yaitu suatu keadaan dimana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji perguruan tinggi terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanannya.
4. Empati merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/ terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya.

5. Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, perpustakaan dan lainnya.

C. *Kerangka Penelitian*

Pada penelitian ini terhadap dua variabel yang diidentifikasi sebagai masalah penting, satu variabel independen yaitu: Kepuasan serta variabel dependen yaitu Administrasi akademik. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk membuktikan adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut skema kerangka penelitian

Tabel 2.1
Kerangka Pemikiran



D. *Hipotesis*

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi Hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik²⁴

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan kerangka pemikiran yang telah di jelaskan di sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

²⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*. (Bandung: Alfabeta, 2016), 134.

H_a: Diduga bahwa Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Di FEBI.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini terfokus untuk mengetahui kualitas pengaruh variabel kualitas layanan administrasi akademik yang terdiri dari kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty) dan bukti fisik (tangibles), terhadap kepuasan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINPalu melalui perolehan data berbentuk angka-angka yang selanjutnya akan dilakukan analisis melalui statistik.²⁵

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian verifikatif, yaitu penelitian yang dilakukan terhadap populasi dan sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²⁶ Penelitian ini dilakukan di kampus Universitas Islam Negeri Datokarama (UIN) Palu yang bertempat di Jl. Diponegoro No. 23, Kelurahan Lere, Kecamatan Palu Barat, Kota Palu, Sulawesi Tengah. Lokasi ini dipilih peneliti dikarenakan lokasi tersebut mudah untuk diakses dan dijangkau dan juga mahasiswa merupakan objek dalam penelitian ini.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada subjek/objek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek/objek itu.²⁷ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif UIN Palu dari angkatan 2017 sampai dengan angkatan 2020, dimana jumlahnya yaitu sejumlah 1755 mahasiswa. Peneliti mengambil populasi mahasiswa UIN Palu angkatan 2017 sampai sampai dengan

²⁵Rully Indrawan dan Popy Yaniawati, *Metode Penelitian*, (cet.I; Bandung : PT. Rafika Aditama, 2014), 117.

²⁶Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,2013),8.

²⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*. (Bandung: Alfabeta, 2016), 148

2019 yang aktif di UIN Palu. Maka peneliti hanya mengambil populasi mahasiswa UIN Palu dari angkatan 2017 sampai dengan angkatan 2020.

Tabel 3.1
Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
angkatan 2017-2020

NO	JURUSAN	2017	2018	2019	2020	JUMLAH
1.	Ekonomi Syariah	607	193	229	215	1244
2.	Perbankan Syariah	46	159	158	148	511
Jumlah Mahasiswa		653	352	387	363	1755

Sumber : data primer yang diolah

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu sebagai berikut, dengan nilai persisi yang ditetapkan (kesalahan pengambilan sampel populasi).²⁸ Teknik pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan cara pengambilan sampel dimana setiap unsur yang membentuk populasi diberi kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel; cara ini akan sangat mudah apabila telah terdapat daftar lengkap unsur-unsur populasi.²⁹

Untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan, maka peneliti menggunakan rumus *slovin* dalam Siregar yaitu:³⁰

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

²⁸Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi*, (Cet.I; Jakarta: Raja Grafindo, 2012), 125.

²⁹UnharSuharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif danTindakan* (Cet. II, Bandung: PT Rafika Aditama, 2014), 116

³⁰SofyanSiregar, *Metode Penelitian Kuantitatif (dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual danspss)* (Jakarta: Kencana, 2013), 34

e = Batas Toleransi Kesalahan

Jika Populasi (N) = 1755 mahasiswa dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel (e) sebesar 10% maka besar populasi adalah:

$$n = \frac{1,755}{1 + 1,755(0.1)^2} = \frac{1.755}{1 + 1,755(0.01)} = \frac{1.755}{1 + 17,55} = \frac{1.755}{1.756} = 99,94 \approx 100$$

Berdasarkan hasil dari rumus tersebut maka diperoleh sampel untuk penelitian ini sebanyak 100 mahasiswa UIN Palu yang melakukan layanan administrasi akademik dari 1755 populasi. Melihat mahasiswa yang ada di kampus UIN Palu terbagi dalam beberapa jurusan dan angkatan, maka peneliti menggunakan teknik *Stratified Random Sampling*, untuk menentukan responden. Adapun rincian jumlah sampel dari setiap Jurusan yang ada di UIN Palu adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2

Jurusan Ekonomi Syariah dan Perbankan Syariah				
No	Angkatan	Jumlah Mahasiswa	Jumlah Responden	Setelah Dibulatkan
1	2017	653	$653/1755 \times 100 = 37,20$	38
2	2018	352	$352/1755 \times 100 = 20,05$	21
3	2019	387	$387/1755 \times 100 = 22,05$	23
4	2020	363	$363/1755 \times 100 = 20,68$	21
Jumlah		1755		103

Sumber: Data Primer diolah 2022

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Stratified Random Sampling*, yaitu membagi unsur-unsur atau anggota-anggota populasi kedalam kelompok-kelompok kecil/strata. Pembagian ini dapat

dilakukan berdasarkan ciri-ciri tertentu seperti jenis kelamin, angkatan, dan jurusan.³¹

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Variabel dalam penelitian ini ada dua yaitu:³²

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel Independen atau variabel bebas yang dilambangkan dengan (X) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel lain, pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu. Keberadaan variabel ini dalam penelitian merupakan variabel yang menjelaskan terjadinya fokus atau topik penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi *Variabel Independen* yaitu adalah kualitas pelayanan administrasi akademik (X)

2. Variabel terikat (*Variabel Dependent*)

Variabel Dependent atau variabel terikat yang dilambangkan dengan (Y) adalah variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Keberadaan variabel ini dalam penelitian adalah sebagai variabel yang dijelaskan dalam fokus atau topik penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi *Variabel Dependent* yaitu adalah kepuasan mahasiswa UIN Palu pada kepuasan mahasiswa (Y).

D. Definisi Operasional

Berdasarkan judul di atas, agar lebih terfokusnya penelitian ini maka perlu adanya definisi operasional. Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya untuk mengukur variabel. Adapun definisi operasional dari variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

³¹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2010),120.

³²Sumadi Subyakarta, *Metodologi Penelitian*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010),

Tabel 3.3
Definisi Oprasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik (X)	Kualitas pelayanan administrasi akademik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa yang diukur berdasarkan Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty dan Tangible. ³³	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehandalan 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti Fisik <p>Sumber : Fandy Tjiptono</p>
2.	Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kepuasan konsumen merupakan ukuran spesifik untuk setiap transaksi, situasi atau interaksi (encounter) yang bersifat jangka pendek, sedangkan kualitas jasa merupakan sikap yang dibentuk dari evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan dalam jangka panjang. ³⁴	<ol style="list-style-type: none"> 1. prosedur pelayanan. 2. keadilan mendapat pelayanan 3. keyamanan lingkungan 4. keamanan pelayanan <p>Sumber : Fandy Tjiptono</p>

³³ Fandy Tjiptono, Pemasaran Strategik. (Yogyakarta: Andi Offset, 2012)., 94

³⁴ Fandy Tjiptono, Strategi Bisnis, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), 24

E. Instrumen Penelitian

Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket dimana pertanyaan kepada mahasiswa UIN Palu yang memuat tentang kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa difakultas ekonomi dan bisnis islam. Pertanyaannya akan dibuat dalam bentuk angket dengan menggunakan skala Likert.

Skala *Likert* yaitu adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item pertanyaan.

Contoh kategori pertanyaan dengan jawaban sangat tidak setuju sampai setuju, yaitu sebagai berikut:

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju				Sangat Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju				: Diberibobot/ skor 1
TS : Tidak Setuju				: Diberibobot/ skor 2
KS : Kurang Setuju				: Diberibobot/ skor 3
S : Setuju				: Diberibobot/ skor 4
SS : Sangat Setuju				: Diberibobot/ skor 5

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan berbagai sumber dan berbagai cara. Maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Data Primer
 - a) Observasi yaitu melakukan penelitian menggunakan pengamatan dan ingatan dari kejadian dilapangan yang terjadi. Observasi dilakukan pada proses penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara langsung pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa.

b) Kuisisioner, yaitu merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atau daftar pernyataan tersebut.³⁵

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder.³⁶ Misalnya data tersebut didapatkan melalui hasil wawancara terhadap orang lain atau melalui dokumen.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data pada penelitian ini menggunakan analisa kuantitatif. Analisa kuantitatif ini merupakan proses analisa yang terdapat data-data berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistik. Analisis tersebut di gunakan untuk mengukur “Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang akan dibantu dengan program SPSS statistic for windows versi 24 sebagai tolak ukurnya. Adapun tahapan-tahapan dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas di gunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner di katakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner yang dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur.³⁷

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil.³⁸

3. Uji Asumsi Klasik

³⁵ Husein Umar, *metode penelitian untuk skripsi Dan Tesis Bisnis* (Cet. 11 : Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2011), h, 49.

³⁶ Burhan, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. 128

³⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian , (Suatu Pendekatan Pratik)*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010),

72

³⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 24*, (Cet. VII, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2013), 47

Terdapat asumsi dasar yang harus dipenuhi dalam penggunaan analisis regresi. Dengan terpenuhinya asumsi dasar tersebut, maka hasil yang diperoleh lebih akurat dan mendekati atau sama dengan kenyataan. Penyimpangan asumsi dasar tersebut dalam regresi dapat menimbulkan masalah, seperti standar kesalahan untuk masing-masing koefisien yang diduga sangat besar, pengaruh variabel bebas tidak dapat dideteksi atau variasi dari koefisiennya tidak minim lagi. Asumsi dasar yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.³⁹ Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari angka signifikansi dari nilai residualnya.

Dengan demikian normalnya data atau tidak, terlihat dari nilai signifikansi two tails, jika nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal, sementara jika nilai signifikansi berada di bawah 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier, perubahan variabel X tidak diikuti dengan perubahan variabel Y secara proporsional. Secara sistematis model analisis regresi linier sederhana dapat digambarkan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

DATOKARAMA

Dimana :

Y = Kepuasan Mahasiswa

³⁹Asep Saipul Hamdi, dan E Baharuddin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*, (Cet I, Yogyakarta: Deepulish, 2014), 114

a = Konstanta

bX = Koefisien Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui serta menentukan arah besarnya koefisien antara variabel independen dan variabel dependen, maka digunakan bantuan program *SPSS versi 24 for windows*.

5. Uji Hipotesis T

Uji hipotesis dilakukan dengan uji T yaitu untuk mengetahui variabel independen yang diteliti secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap variabel dependen.⁴⁰ Pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/ independen secara individual dalam menerangkan variabel-variabel dependen.

Adapun caranya yaitu dengan melakukan perbandingan antar $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada tingkat kepercayaan 100%, $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($\alpha = 0,1$) dengan kaidah-kaidah sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variable independen yang diamati berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variable independen yang diamati berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen.

Nilai t_{tabel} diperoleh dengan bantuan program *SPSS versi 24 for windows*. Sementara nilai t_{hitung} diperoleh dari distribusi t_{hitung} dengan tingkatan kepercayaan 100% dengan the gree redem, yang dimana the gree of redem = $N - K$, sebesar 71, dimana N= Jumlah Sampel dan K= Variabel Penelitian.⁴¹

DATOKARAMA

⁴⁰Dwi Priyanto, *Analisis Kolerasi Regresi dan Multivariate dengan SPSS* (Cet., I; Yogyakarta: Dava Media, 2013), 50

⁴¹ Marwatul Fadila, "Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Motor Yamaha Pada Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Palu", Skripsi tidak diterbitkan, (Palu: Universitas Islam Negeri UIN Palu, 2021), 30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Penelitian

1. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Sekolah tinggi ilmu syariah (STIS) adalah awal dari terbentuknya fakultas syariah yang bernaung dibawah yayasan Datokarama pada tahun 1995. Pendirian STIS adalah dalam rangka merespon kebutuhan masyarakat sekaligus persiapan mendirikan Fakultas ketiga (Fakultas Syariah) untuk mewujudkan sekaligus sebagai salah satu pelengkap persyaratan untuk mendirikan IAIN Datokarama yang mandiri. Berdasarkan Keputusan Presiden No. 11 Tahun 1997 dua Fakultas Cabang (Tarbiyah dan Ushuluddin) bersama STIS dan ditambah dengan jurusan Dakwah sebagai Jurusan baru, berubah nomenklatur, tapi bukan menjadi IAIN, melainkan sebagai Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Datokarama Palu. Di awal berdirinya STAIN Datokarama Palu yang dipimpin oleh (alm. Prof. Dr. H.M. Noor Sulaiman, PL.), dilanjutkan oleh Rektor kedua dan ketiga yaitu (alm. Drs. H.M. Arsyad Ba'asyien, MH dan Drs. Sudirman Rais, M.Pd.I. dan diujung kepemimpinan Rektor yang ke empat yaitu Bapak Prof. Dr. H. Zainal Abidin, M.Ag.) atas kerja keras seluruh pimpinan tersebut beserta jajarannya, bantuan pemda provinsi, kota dan kabupaten, pada bulan Desember 2013, STAIN Datokarama resmi naik status menjadi IAIN Palu berdasarkan Perpres No. 51 Tahun 2013.

Perubahan status tersebut secara otomatis merubah status dan struktur organisasinya, yang salah satunya adalah Jurusan Syariah berubah menjadi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Demi mewujudkan tujuan utama menjadikan IAIN Palu sebagai UIN Palu, Prof. Dr. Saggaf S. Pettalongi, M.Pd. selaku Rektor IAIN Palu saat ini terus bekerja keras, Pemekaran Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) adalah salah satu upaya mewujudkan cita-cita tersebut.

Berdasarkan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Agama Nomor 92 Tahun

2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Palu maka terbentuklah Fakultas Syariah dan Fakultas dan Bisnis Islam. Berdasarkan keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 100/1..13/KP.07.6/02/2019 tanggal 14 februari 2019 telah diangkat dalam jabatan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palu dan tela dilantik oleh Rektor Institut Agama Islam Negeri Palu pada tanggal 15 Februari 2019. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam mempunyai visi-misi sebagai berikut

a. Visi

“Mewujudkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang bermutu dan berdaya saing secara global.

b. Misi

1. Memperluas dan memperdalam kajian ilmu keislaman dan ilmu pengetahuan umum secara integratif
2. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan berbasis iman, ilmu dan kearifan lokal.
3. Peningkatan kualitas layanan akademik dan administratif berbasis IT.
4. Memperluas jaringan kerjasama dengan institusi terkait dibidang keilmuan, kebudayaan, dan teknologi dalam dan luar negeri.
5. Meningkatkan peran serta dalam pemberdayaan dibidang ekonomi dan bisnis islam.

c. Tujuan

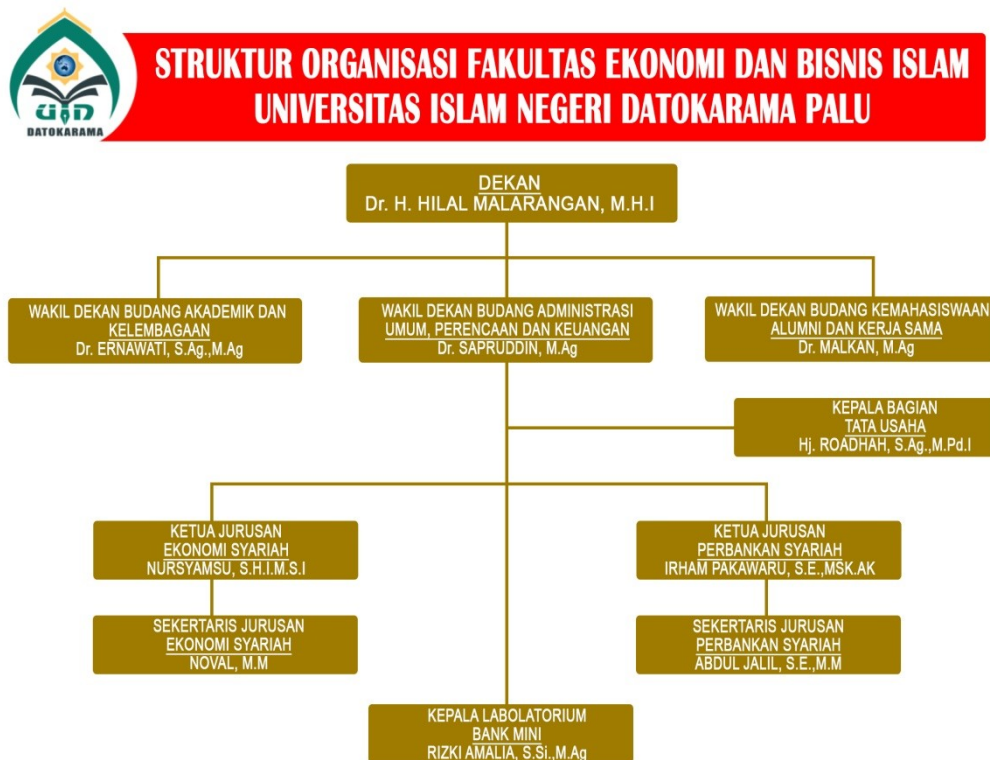
1. Melahirkan sarjana ekonomi syariah yang memiliki kedalaman spiritual, keluhuran moral, kecerdasan, intelektual dan kematangan profesional.
2. Menjadikan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Palu sebagai motor penggerak pembangunan bangsa dibidang Ekonomi dan Bisnis Islam.

- Menjadikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Palu sebagai centre of exelence kajian ilmu-ilmu keislaman dan sains secara intergratif.

Adapun struktur organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah sebagai berikut:

Gambar. 4.1

STRUKTUR ORGANISASI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM



Sumber : Kepala Subbagian Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

DATOKARAMA

Serta jumlah mahasiswa yang berada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) adalah sebagai berikut :

TABEL. 4.2

Jumlah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

NO	JURUSAN	ANGKATAN				JUMLAH
1.	Ekonomi Syariah	607	193	229	215	1244
2.	Perbankan Syariah	46	159	158	148	511
Jumlah Mahasiswa		653	352	387	363	1755

Sumber : Data Primer Akmah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2022

B. Deskripsi Responden

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Palu, yang beralamatkan di Jl. Diponegoro No. 23 Palu. Data penelitian menggunakan instrumen kuesioner yang dibagikan kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang terdiri dari 2 Jurusan sebagai sampel penelitian. Kuesioner disebarkan oleh peneliti kepada sampel yang diteliti dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 4.1

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	32	31%
Perempuan	68	64%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 100 responden berdasarkan jenis kelamin responden laki-laki berjumlah 32 orang dengan presentase sebesar (32%), sedangkan responden perempuan merupakan responden terbanyak yaitu berjumlah 68 orang dengan presentase sebesar (68%).

Tabel 4.2

Deskripsi Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

Tahun Angkatan	Frekuensi	Persentase (%)
2017	19	19%
2018	21	21%
2019	28	28%
2020	32	32%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 100 responden angkatan 2017 berjumlah 19 orang dengan presentase sebesar (19%), kemudian pada responden angkatan 2018 berjumlah 21 orang dengan presentase sebesar (21%), pada responden angkatan 2019 berjumlah 28 orang dengan presentase sebesar (28%), dan yang terakhir adalah angkatan 2020 berjumlah 32 orang dengan presentase sebesar (32%).

Tabel 4.3

Deskripsi Responden Berdasarkan Jurusan

Jurusan	Frekuensi	Persentase (%)
Ekonomi Syariah	56	56%
Perbankan Syariah	44	44%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 100 responden Jurusan Ekonomi Syariah berjumlah 56 orang dengan presentase sebesar (56%) dan yang terakhir yaitu Jurusan Perbankan Syariah berjumlah 44 orang dengan presentase sebesar (44%).

C. Deskripsi Variabel Penelitian

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah melakukan tabulasi data untuk melihat tanggapan responden mengenai variabel penelitian yaitu Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Mahasiswa (Y). Kemudian dicari rata-rata dari setiap jawaban responden, sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 4.4
Pernyataan Pertama
Penampilan Petugas Administrasi

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	29	29%
Setuju	60	60%
Kurang Setuju	7	7%
Tidak Setuju	4	4%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.4 untuk pernyataan pertama menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 29 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (29%), 60 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (60%), 7 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (7%), 4 orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (4%), dan 0 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (0%).

Tabel 4.5
Pernyataan kedua
Teknologi dan peraturan yang digunakan petugas administrasi akademik

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	30	30%
Setuju	56	56%
Kurang Setuju	10	10%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.5 untuk pernyataan kedua menunjukkan bahwa dari 100 orang sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 30 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (30%), 56 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (56%), 10 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (10%) 2 orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (2%), dan 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (1%).

Tabel 4.6
Pernyataan Ketiga
Ruang pelayanan administrasi akademik

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	38	38%
Setuju	52	52%
Kurang Setuju	8	8%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.6 untuk pernyataan ketiga menunjukkan bahwa dari 100 orang sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 38 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (38%), 52 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (52%), 8 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (8%), 2 orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (2%), dan 0 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (0%).

Tabel 4.7
Pernyataan Keempat
Kesiapan petugas administrasi akademik dalam melayani mahasiswa

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	38	38%
Setuju	44	44%
Kurang Setuju	15	15%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.7 untuk pernyataan keempat menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 38 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (38%), 44 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (44%), 15 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (15%), 3 orang menjawab tidak setuju dengan presentase

sebesar (3%), dan 0 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (0%).

Tabel 4.8
Pernyataan Kelima
Kehandalan layanan yang diberi petugas

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	29	29%
Setuju	45	45%
Kurang Setuju	21	21%
Tidak Setuju	4	4%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.8 untuk pernyataan kelima menunjukkan bahwa dari 100 sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 29 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (29%), 45 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (45%), 21 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (21%), 4 orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (4%), dan 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (1%).

Tabel 4.9
Pernyataan Keenam
Ketepatan waktu yang disediakan petugas

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	27	27%
Setuju	42	42%
Kurang Setuju	25	25%
Tidak Setuju	4	4%
Sangat Tidak Setuju	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.9 untuk pernyataan keenam menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 27 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (27%), 42 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (42%), 25 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (25%), 4

orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (4%), dan 2 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (2%).

Tabel 4.10
Pernyataan ketujuh
Kesalahan dalam memberikan layanan

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	16	16%
Setuju	35	35%
Kurang Setuju	24	24%
Tidak Setuju	20	20%
Sangat Tidak Setuju	4	4%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.10 untuk pernyataan ketujuh menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 16 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (16%), 35 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (35%), 24 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (24%), 20 orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (20%), dan 4 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (4%).

Tabel 4.11
Pernyataan Kedelapan
Kecepatan/ketanggapan petugas administrasi akademik

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	33	33%
Setuju	39	39%
Kurang Setuju	20	20%
Tidak Setuju	7	7%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.11 untuk pernyataan kedelapan menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 33 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (33%), 39 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (39%), 20 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (20%), 7

orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (7%), dan 0 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (0%).

Tabel 4.12
Pernyataan Kesembilan
Pelayanan kepada mahasiswa terhadap permasalahan yang ada

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	34	34%
Setuju	43	43%
Kurang Setuju	15	15%
Tidak Setuju	6	6%
Sangat Tidak Setuju	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.12 untuk pernyataan kesembilan menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 34 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (34%), 43 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (43%), 15 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (15%), 6 orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (6%), dan 2 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (2%).

Tabel 4.13
Pernyataan Kesepuluh
Kesediaan membantu mahasiswa

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	41	
Setuju	43	
Kurang Setuju	9	
Tidak Setuju	6	
Sangat Tidak Setuju	1	
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.13 untuk pernyataan kesepuluh menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 41 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (41%), 43 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (43%), 9 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (9%), 6 orang

menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (6%), dan 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (1%).

Tabel 4.14
Pernyataan Kesebelas
Prosedur layanan

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	34	34%
Setuju	48	48%
Kurang Setuju	15	15%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.14 untuk pernyataan kesebelas menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 34 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (34%), 48 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (48%), 15 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (15%), 3 orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (3%), dan 0 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (0%).

Tabel 4.15
Pernyataan Keduabelas
Kemampuan dan pengetahuan petugas administrasi

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	40	40%
Setuju	51	51%
Kurang Setuju	6	6%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.15 untuk pernyataan keduabelas menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 40 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (40%), 51 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (51%), 6 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (6%), 2 orang

menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (2%), dan 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (1%).

Tabel 4.16
Pernyataan Ketigabelas
Sikap sopan dari petugas administrasi akademik

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	37	37%
Setuju	53	53%
Kurang Setuju	5	5%
Tidak Setuju	5	5%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.16 untuk pernyataan ketigabelas menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 37 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (37%), 53 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (53%), 5 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (5%), 5 orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (5%), dan 0 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (0%).

Tabel 4.17
Pernyataan Keempatbelas
Kejujuran petugas administrasi akademik

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	41	41%
Setuju	47	47%
Kurang Setuju	8	8%
Tidak Setuju	4	4%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.17 untuk pernyataan keempatbelas menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 41 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (41%), 47 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (47%), 8 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (8%), 4 orang

menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (4%), dan 0 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (0%)

Tabel 4.18
Pernyataan Kelimabelas
Kepedulian petugas terhadap masalah mahasiswa

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	38	38%
Setuju	43	43%
Kurang Setuju	12	12%
Tidak Setuju	6	6%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.18 untuk pernyataan kelimabelas menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 38 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (38%), 43 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (43%), 12 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (12%), 6 orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (6%), dan 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (1%).

Tabel 4.19
Pernyataan Keenam belas
Kemudahan dalam menemui petugas administrasi

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	34	34%
Setuju	41	41%
Kurang Setuju	18	18%
Tidak Setuju	6	6%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.19 untuk pernyataan keenambelas menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 34 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (34%), 41 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (41%), 18 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (18%), 6 orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (6%), dan 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (1%).

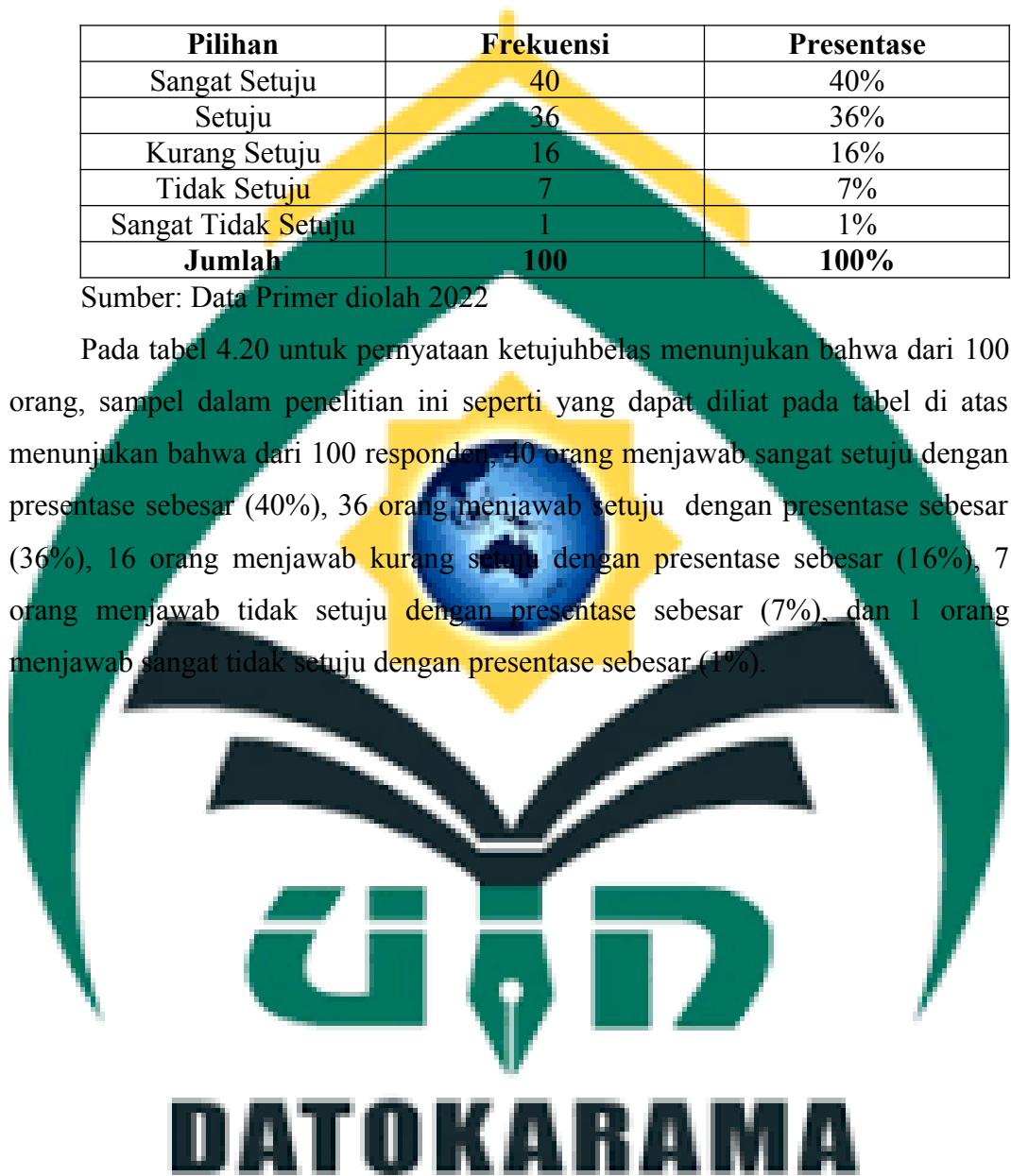
orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (6%), dan 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (1%).

Tabel 4.20
Pernyataan Ketujuhbelas
Keadilan dalam memberikan layanan

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	40	40%
Setuju	36	36%
Kurang Setuju	16	16%
Tidak Setuju	7	7%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.20 untuk pernyataan ketujuhbelas menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 40 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (40%), 36 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (36%), 16 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (16%), 7 orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (7%), dan 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (1%).



Tabel 4.21

Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Item Pertanyaan	SS	Skor	S	Skor	KS	Skor	TS	Skor	STS	Skor	Skor	N	Rata- Rata
	5		4		3		2		1				
1.	29	145	60	240	7	21	4	8	0	0	414	100	41,4%
2.	30	150	56	224	10	30	2	4	1	1	409	100	40,9%
3.	38	190	52	208	8	24	2	4	0	0	426	100	42,6%
4.	38	190	44	176	15	45	3	6	0	0	417	100	41,7%
5.	29	145	45	180	21	63	4	8	1	1	397	100	39,7%
6.	27	135	42	168	25	75	4	8	2	2	388	100	38,8%
7.	16	80	35	140	24	72	20	40	4	4	336	100	33,6%
8.	33	165	39	156	20	60	7	14	1	1	396	100	39,6%
9.	34	170	43	172	15	45	6	12	2	2	401	100	40,1%
10.	41	205	43	172	9	27	6	12	1	1	417	100	41,7%
11.	34	170	48	192	15	45	3	6	0	0	413	100	41,3%
12.	40	200	51	204	6	18	2	4	1	1	427	100	42,7%
13.	37	185	53	212	5	15	4	10	0	0	422	100	42,2%
14.	41	205	47	188	8	24	4	8	0	0	425	100	42,5%
15.	38	190	43	172	12	36	6	12	1	1	411	100	41,1%
16.	34	170	41	164	18	54	6	12	1	1	401	100	40,1%
17.	40	200	39	156	16	48	7	14	1	1	419	100	41,9%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.21 diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari pernyataan 1 yaitu sebesar 41,4%, pernyataan 2 yaitu sebesar 40,9%, pernyataan 3 yaitu sebesar 42,6%, pernyataan 4 yaitu sebesar 41,7%, pernyataan 5 yaitu sebesar 39,7%, pernyataan 6 yaitu sebesar 38,8%, pernyataan 7 yaitu sebesar 33,6%, pernyataan 8 yaitu sebesar 39,6%, pernyataan 9 yaitu sebesar 40,1%, pernyataan 10 yaitu sebesar 41,7%, pernyataan 11 yaitu sebesar 41,3%, pernyataan 12 yaitu sebesar 42,7%, pernyataan 13 yaitu sebesar 42,2%, pernyataan 14 yaitu sebesar

42,5%, pernyataan 15 yaitu sebesar 41,1%, pernyataan 16 yaitu sebesar 40,1%, pernyataan 17 yaitu sebesar 41,9%.

2. Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Tabel 4.22
Pernyataan Pertama
Petugas selalu siap dan berada dikantor pelayanan administrasi akademik

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	34	34%
Setuju	35	35%
Kurang Setuju	26	26%
Tidak Setuju	4	4%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.22 untuk pernyataan ketujuhbelas menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 34 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (34%), 35 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (35%), 26 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (26%), 4 orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (4%), dan 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (1%).

Tabel 4.23
Pernyataan Kedua
Petugas memberikan arahan tentang tata cara proses administrasi kepada mahasiswa

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	46	46%
Setuju	43	43%
Kurang Setuju	7	7%
Tidak Setuju	3	3%

Sangat Tidak Setuju	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.23 untuk pernyataan ketujuhbelas menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 46 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (46%), 43 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (43%), 7 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (7%), 3 orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (3%), dan 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (1%).

Tabel 4.24
Pernyataan Ketiga
Petugas dalam melayani mahasiswa tidak memandang status sosial yang disandang mahasiswa

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	48	48%
Setuju	40	40%
Kurang Setuju	7	7%
Tidak Setuju	4	4%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.24 untuk pernyataan ketujuhbelas menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 48 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (48%), 40 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (40%), 7 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (7%), 4 orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (4%), dan 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (1%).

Tabel 4.25
Pernyataan Keempat
Adanya ruang tunggu yang nyaman untuk menunggu proses administrasi

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	41	41%

Setuju	36	36%
Kurang Setuju	13	13%
Tidak Setuju	8	8%
Sangat Tidak Setuju	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.25 untuk pernyataan ketujuhbelas menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 41 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (41%), 36 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (36%), 13 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (13%), 8 orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (8%), dan 2 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (2%).

Tabel 4.26
Pernyataan Kelima
Petugas dalam melakukan pelayanan administrasi selalu bersikap ramah terhadap mahasiswa

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	44	44%
Setuju	42	42%
Kurang Setuju	13	13%
Tidak Setuju	1	1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.26 untuk pernyataan ketujuhbelas menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 44 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (44%), 42 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (42%), 13 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (13%), 1 orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (1%), dan 0 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (0%).

Tabel 4.27
Pernyataan Keenam
Keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh petugas agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas terslip dan hilang

Pilihan	Frekuensi	Presentase
Sangat Setuju	44	44%
Setuju	45	45%
Kurang Setuju	7	7%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat Tidak Setuju	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.27 untuk pernyataan ketujuhbelas menunjukkan bahwa dari 100 orang, sampel dalam penelitian ini seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden, 44 orang menjawab sangat setuju dengan presentase sebesar (44%), 45 orang menjawab setuju dengan presentase sebesar (45%), 7 orang menjawab kurang setuju dengan presentase sebesar (7%), 3 orang menjawab tidak setuju dengan presentase sebesar (3%), dan 1 orang menjawab sangat tidak setuju dengan presentase sebesar (1%).

Tabel 4.28
Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Item Pertanyaan	SS	S		KS		TS		STS		N	Rata-Rata		
	5	4	3	2	1	Skor	Skor	Skor	Skor				
1.	34	170	35	140	26	78	4	8	1	1	397	100	39,7%
2.	46	230	43	172	7	21	3	6	1	1	430	100	43,0%
3.	48	240	40	160	7	21	4	8	1	1	430	100	43,0%
4.	41	205	36	144	13	39	8	16	2	2	406	100	40,6%
5.	44	220	42	168	13	39	1	2	0	0	429	100	42,9%
6.	44	220	45	180	7	21	3	6	1	1	428	100	42,8%

Sumber: Data Primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.28 diatas menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari pernyataan 1 yaitu sebesar 39,7%, pernyataan 2 yaitu sebesar 43,0%, pernyataan 3 yaitu sebesar 43,0%, pernyataan 4 yaitu sebesar 40,6%, pernyataan 5 yaitu sebesar 42,9%, pernyataan 6 yaitu sebesar 42,8%.

D. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut sugiyono, validitas adalah tingkat kehandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapat data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.⁴²

Untuk mengetahui apakah setiap pernyataan dalam instrumen itu valid atau tidak, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.29
Uji Validitas
Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Item Pertanyaan	Total Correlations	Tingkat Kevalidan	Ket
1	0,560	0,3	Valid
2	0,573	0,3	Valid
3	0,743	0,3	Valid
4	0,768	0,3	Valid
5	0,782	0,3	Valid
6	0,768	0,3	Valid
7	0,336	0,3	Valid
8	0,810	0,3	Valid
9	0,837	0,3	Valid
10	0,732	0,3	Valid
11	0,802	0,3	Valid
12	0,730	0,3	Valid
13	0,810	0,3	Valid
14	0,781	0,3	Valid
15	0,798	0,3	Valid
16	0,799	0,3	Valid
17	0,801	0,3	Valid

Sumber: Data Primer diolah 2022

DATOKARAMA

Tabel 4.30
Uji Validitas

Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Item Pertanyaan	Total Correlations	Tingkat Kevalidan	Keterangan
--------------------	-----------------------	----------------------	------------

⁴² Agus Tri Basuki, *Pengguna SPSS Dalam Statistik*, (Edisi Revisi, Yogyakarta: Danisa Media, 2015),65

1	0,813	0,3	Valid
2	0,833	0,3	Valid
3	0,774	0,3	Valid
4	0,770	0,3	Valid
5	0,802	0,3	Valid
6	0,800	0,3	Valid

Sumber: Data Primer diolah 2022

Pada tabel 4.29 dan tabel 4.30 diatas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} pada kolom Total Correlation untuk masing-masing indikator variabel memiliki r_{hitung} lebih kecil dari 0,3 yang artinya masing-masing indikator pernyataan dalam variaabel (X) dan variabel (Y) semuanya dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil.⁴³ Hasil pengukuran reliabilitas instrumen menggunakan alat bantu oleh statistik SPSS. Dapat diliat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.31
Uji Reliabilitas
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Variabel	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Pelayanan(X)	,882	6

Variabel	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
Kepuasan Mahasiswa(Y)	,943	17

Sumber: Data Primer diolah 2022

E. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov Smirnov dengan alat bantu program Statistik SPSS. Uji normalitas dengan metode Kolmogorov Smirnov bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi,

⁴³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 24*, (Cet. VII, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2013), 47.

variable dependen, variable independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.⁴⁴ Dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.32
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2.11105853
Most Extreme Differences	Absolute	,104
	Positive	,104
	Negative	-,088
Kolmogorov-Smirnov Z		,104
Asymp. Sig. (2-tailed)		,009 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data Primer diolah 2022

Hasil dari table 4.32 Kolmogorov-Smirnov Test diatas diperoleh bahwa nilai Asymp. Sig sebesar 0,009 < 0,05 hasil tersebut menunjukkan bahwa data penelitian dengan jumlah sampel 100 orang telah memiliki data bersistribusi normal dan telah memenuhi normalitas data.

⁴⁴AsepSaipulHamdi, dan E Baharuddin, Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan, (Cet 1, Yogyakarta: Deepulish, 2014), 114

F. Analisis Regresi Linear Sederhana

Besarnya pengaruh Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) yang mana sampelnya yaitu mahasiswa UIN Datokarama Palu dari angkatan 2017-2020 dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan program SPSS 24. Analisis tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.33
Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,191	1.399		1.566	,121
	Kualitas Pelayanan	,333	,020	,859	16.634	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data Primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.33 diatas diketahui nilai Constant (a) sebesar 2.191, sedangkan nilai Kualitas Pelayanan (b/koefisien regresi) sebesar 0,333, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2,191 + 0,333X$$

Maka persamaan tersebut dapat diterjemahkan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 2,191 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah sebesar 2,191.
- 2) Konstanta regresi variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,333, yang berarti setiap penambahan 1% variabel Kualitas Pelayanan (X), maka nilai Kepuasan Mahasiswa (Y) bertambah sebesar 0,333. Koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) adalah positif.

G. Uji T

Uji T bertujuan untuk mengetahui besarnya Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Berdasarkan tabel 4.33 Kualitas Pelayanan (X) diperoleh nilai T_{hitung} 16.634 $> T_{tabel}$ 1,586 dan memiliki nilai signifikan (sig) 0,000 pada table Coefficients dengan nilai α (tingkat signifikan) 0,05. Artinya $0,000 < 0,05$, dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Adapun besaran pengaruhnya dapat dilihat pada kolom Beta. Besaran pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) yaitu ,859 atau 85,9 %

H. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan uji T .Uji T dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Berdasarkan hasil perhitungan statistic pada table 4.33 di atas, maka dapat diketahui bahwa variable Kualitas Pelayanan memiliki nilai T_{hitung} 16.634 $>$ nilai T_{tabel} 1,586, serta tingkat signifikan sinya lebih kecil nilai alpha (α) yaitu 0,05. Artinya, $0,000 < 0,05$. Dengan demikian nilai menunjukkan bahwa variable

Kualitas Layanan (X) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variable Kepuasan Mahasiswa (Y). berdasarkan uji T tersebut, hipotesis dalam penelitian ini menyatakan bahwa “Diduga bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di fakultas ekonomi dan bisnis islam”. **Diterima**

I. Pembahasan Penelitian

Hasil pengujian dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS 24, Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dapat dilihat dari hasil uji statistic diperoleh nilai $T_{hitung} 16,634 > nilai T_{tabel} 1,586$ dan memiliki nilai signifikan (sig) 0,000 pada tabel *coefficients* dengan nilai α (tingkat signifikan) 0,05. Artinya $0,000 < 0,05$, dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel Kualitas Layanan (X) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) . Adapun besaran pengaruhnya dapat dilihat pada kolom Beta. Besaran pengaruh variable (X) terhadap variabel (Y) yaitu ,859 atau 85,9%. Hasil ini dapat memberikan gambaran bahwa responden (mahasiswa) memandang bahwa Kualitas Pelayanan mampu mempengaruhi secara signifikan Kepuasan Mahasiswa dalam melakukan proses pelayanan Administrasi Akademik terhadap kepuasan mahasiswa

Menurut Fandy Tjiptono mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan/ mahasiswa. Dengan kata lain ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan/ mahasiswa dan berakhir pada persepsi pelanggan/mahasiswa.⁴⁵

⁴⁵ Fandy Tjiptono , Mengukur Kepuasan Konsumen Secara *Universal*(2016 : 312)

Definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan yang bersifat menyenangkan orang lain, tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan yang di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang disertai kemudahan dalam memenuhi suatu kebutuhan.

Menurut Kotler (Alma) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk, dan service yang dihasilkan perusahaan. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan/mahasiswa dan berakhir pada keputusan pelanggan/mahasiswa, sebagai mana di sampaikan oleh Kotler yakni beberapa nilai total pelanggan/mahasiswa salah satunya adalah nilai pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan/mahasiswa.⁴⁶

Menurut Kotler dan Keller mendefinisikan kepuasan pelanggan/mahasiswa sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diberikan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.⁴⁷ Indikator dari kepuasan pelanggan/mahasiswa menurut Gabriano dan Johnson, Anderson dan Narus, Garvin dalam Tjiptono indikator dari kepuasan diantaranya: 1. Senang, 2. Share positive information, dan 3. Tidak Komplain. Senang, artinya pelanggan/mahasiswa yang puaskan menunjukkan rasa senang terhadap apa yang telah diberikan oleh perusahaan. Share positive information, artinya pelanggan/mahasiswa yang puaskan berbagai informasi positif. Tidak complain artinya tidak ada keluhan yang berarti terhadap segala aspek yang dimiliki oleh perusahaan.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumen. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan konsumen secara lebih matang melalui kualitas pelayanan,

⁴⁶Kotler (Buchari Alma), *manajemen Pemasarandan PemasaranJasa.*, Ed, 2; (Bandung: 2007), 286

⁴⁷Philip Kotlerdan Keller , *ManajemenPemasaranjasa.*, Ed, 1; (Jakarta: Erlangga. 2007), 177

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah diuraikan pada bab IV sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari hasil uji statistik diperoleh nilai $T_{hitung} 16.634 > \text{nilai } T_{tabel} 1,586$ dan memiliki nilai signifikan (sig) 0,000 pada tabel coefficients dengan nilai α (tingkat signifikan) 0,05. Artinya $0,000 < 0,05$, dengan nilai ini memberikan makna bahwa variabel Kualitas Layanan (X) memberikan pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y). Adapun besaran pengaruhnya dapat dilihat pada kolom Beta. Besaran pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) yaitu 859 atau 85,9 %. Hasil ini dapat memberikan gambaran bahwa responden (mahasiswa) memandang bahwa Kualitas Layanan mampu mempengaruhi secara signifikan Kepuasan Mahasiswa dalam melakukan proses layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa (FEBI).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan proses layanan administrasi akademik di fakultas ekonomi dan bisnis islam (FEBI). Dengan adanya beberapa kekurangan dari hasil penelitian ini, maka penulis memberikan saran agar mendapat gambaran sebagai bahan pertimbangan dan penyempurnaan penelitian selanjutnya terkait dengan penelitian serupa. Maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, Muhammad Affan. *Pengaruh kinerja pegawai dan Sistem pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Udara (Studi pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang)*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol. 3.
- Arief, "Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan, Malang": Bayumedia Publishing, 2007
- Abdullah Taman dkk. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta". *Jurnal Nominal / Volume li Nomor I / Tahun 2013*
- Ali, Faried. 2011. "Teori dan konsep Administrasi: dari pemikir paradigmatis Menuju Redefinisi". Jakarta : PT. Raja Grafindo Persabda.
- Arimawati, Renata. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Diponegoro". Skripsi : Universitas Diponegoro.
- Azka Madihah, " Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan".
- Arifah Alfiani, " Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Disubag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta", Universitas Negeri Yogyakarta 2016.
- Akhmad ndori. Jurnal. "pengaruh sistem informasi akademik dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa di politeknik ilmu pelayanan semarang". 2009. J. Sain dan Tek. Maritim Vol. XIII No. 2 maret 2015
- Bambang Prasetyo, "Metode Penelitian Kuantitatif", Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Barata, Atep Adya. 2004. "Dasar-dasar Pelayanan Prima". Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Daryanto M. 2000. "Administrasi Pendidikan". Cet. 6. Jakarta : Rineka Cipta
- Djumara, N.S. (2013) LAN RI: "Bahan Presentasi Paradigma Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan".
- Erta Efy Setiawan. "Perangkat Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran Di Jurusan

Teknik Mesin Universitas Negeri Semarang Universitas Negeri Semarang 2013.

Fatmawati, Endang. 2003. *"Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP, Tesis"*. Universitas Diponegoro.

Frederickson, H.G. (1988). Terjemahan Al-Ghosei Usman. 1988. *Administrasi Negara Baru*. Jakarta: LP3ES.

Gaspersz, Vincent (eds) Indonesia, *"Manajemen Kualitas"*: Penerapan Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Toral, Gramedia, Indonesia.

Jaedun Amat, Ishartiwi. 2011. Survei *"Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Public Bidang Pendidikan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Laporan Hasil Penelitian Yogyakarta"*: Universitas Negeri Yogyakarta.

Lestari, Oktaviani. 2013. *"Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Angkasa pura Supadio pontianak. Artikel Penelitian"*. Universitas Tanjungpura Pontianak.

Ghozali, Imam. 2006. *"Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang"*: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.

Ilyas *"Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dosen Pendidikan Agama Islam, Penelitian Mahasiswa Semester II Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang)"* Universitas Negeri Semarang 2014.

Lovelock CH. 2000. *Service Marketing*. Second Edition. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hal Inc.

Muhammad Joko Triono, *"Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Wali Songo Semarang"* IAIN Walisongo Semarang 2012.

Mahmud, Marzuki. 2012. *"Manajemen Mutu Perguruan Tinggi"*. Jakarta : Raja Graffindo Persabda.

Naryawan," *"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi FE UNDIP"* Universitas Diponegoro Semarang 2011.

Nasution, M. Nur. 2004. *"Manajemen Jasa Terpadu"* (Total Service Management), Bogor: Ghalia Indonesia.

Patton, Patricia. EQ *"Pelayanan Sepnuh Hati, Meraih EQ Untuk Pelayanan Yang Memuaskan Pelanggan"*. Jakarta : Pustaka Delapratasa.

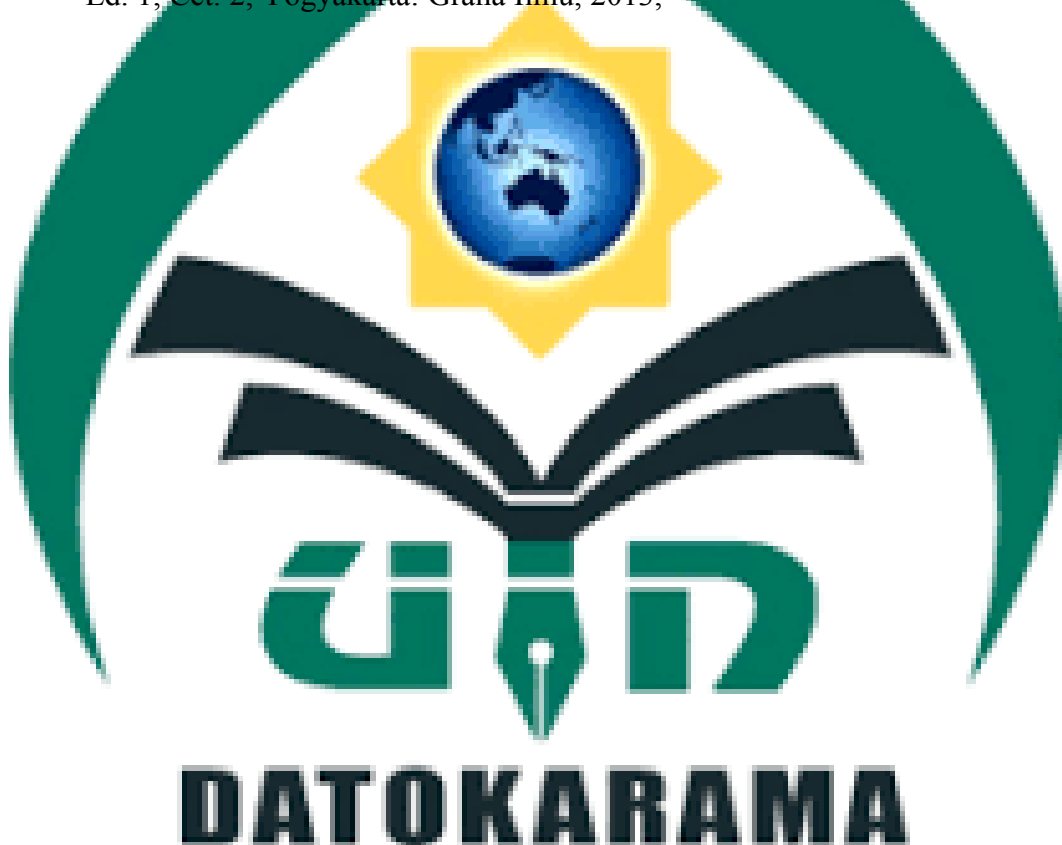
Putri, Indah Elza. 2012. *"Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin"*. Skripsi, Universitas Hasanuddin.

Sarjono, Yetty. 2006. *"Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006. Surakarta"* : Muhammadiyah Surakarta.

Tutik Wahyuningsih," *Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS Atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik"*, Universitas Sebelas Maret 203.



- Rozalinda, *“Ekonomi Islam Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi”*, Cet. 3, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Setiadi, Nugroho J., *“Perilaku Konsumen”*, Edisi Revisi, Cet. 5, Jakarta: Kencana 2003.
- Setiadi, Nugroho, J, *“Perilaku Konsumen: Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran”*. Jakarta: Prenada Media, 2003.
- Siregar, Sofyan, *“Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif”*, Edisi 1, Cet 3, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015.
- Siregar, Syofian, *“Metode Penelitian Kuantitatif, Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS, Jakarta”* : Kencana, 2013.
- Sugyono, *“Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan, R dan D”*, Cet 20, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sumar'in, *“Ekonomi Islam Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam”*, Ed. 1, Cet. 2, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013,





LAMPIRAN 1
KOESIONER PENELITIAN

DATOKARAMA

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)

No. Responden :

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir untuk penyusunan skripsi, maka dengan ini:

Nama : SITI QOMARIAH

Nim : 16.3.12.0112

Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Fakultas : EKONOMI BISNIS DAN ISLAM

UIN : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

I. Pengantar

Sebelumnya kami mengucapkan banyak terima kasih kepada saudara (i) karena telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Kami berharap agar tanggapan yang saudara (i) berikan sesuai dengan pendapat, persepsi, dan keadaan untuk kondisi yang dirasakan. Data yang kami peroleh murni untuk kepentingan penelitian dan akan kami rahasiakan.

Petunjuk pengisian yaitu mengisi setiap pertanyaan yang diminta dengan memberi tanda check list (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia berdasarkan keadaan anda sendiri. Kemudian bacalah setiap pernyataan untuk memastikan semua pertanyaan sudah terjawab.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Sebelum mengisi kuesioner, terlebih dahulu identitas saudara (i) sebagai berikut:

II. Identitas Responden

Nama :

NIM :

Tahun Angkatan : 2017, 2018, 2019, 2020

Jurusan :

Setelah mengisi identitas, selanjutnya agar saudara (i) mengisi pernyataan kuesioner dilembar selanjutnya.

Demikian permohonan pengisian kuesioner ini, atas partisipasi dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

III. Kualitas Pelayanan (X)

NO.	PERTANYAAN	Kualitas Layanan				
		SS	S	R	TS	STS
Tangibles (Bukti Fisik)						
1	Penampilan petugas administrasi.					
2.	Teknologi dan peraturan yang digunakan petugas administrasi akademik.					
3	Ruang pelayanan administrasi					

	akademik.					
Reliability (Kehandalan)						
1.	Kesiapan petugas administrasi akademik dalam melayani mahasiswa.					
2.	Kehandalan layanan yang diberi petugas.					
3.	Ketepatan waktu yang disediakan petugas.					
4.	Kesalahan dalam memberikan layanan.					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
1.	Kecepatan/ketanggapan petugas administrasi akademik.					
2.	Pelayanan kepada mahasiswa terhadap permasalahan yang ada.					
3.	Kesediaan membantu mahasiswa.					
4.	Prosedur layanan.					
Assurance (Jaminan)						
1.	Kemampuan dan pengetahuan petugas administrasi.					
2.	Sikap sopan dari petugas administrasi akademik.					
3.	Kejujuran petugas administrasi akademik.					
Empathy (Empati)						

1..	Kepedulian petugas terhadap masalah mahasiswa.					
2.	Kemudahan dalam menemui petugas administrasi.					
3.	Keadilan dalam memberikan layanan.					

IV. Kepuasan Mahasiswa

NO.	PERTANYAAN	Kepuasan Mahasiswa				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Petugas selalu siap dan berada dikantor pelayanan administrasi akademik.					
2.	Petugas memberikan arahan tentang tata cara proses administrasi kepada mahasiswa.					
3.	Petugas dalam melayani mahasiswa tidak memandang status sosial yang disandung mahasiswa.					
4.	Adanya ruang tunggu yang nyaman untuk menunggu proses administrasi.					
5.	Petugas dalam melakukan pelayanan administrasi selalu bersikap ramah terhadap mahasiswa.					
6.	Keamanan dalam pelayanan					

<p>administrasi dijamin oleh petugas agar tidak terjadi hal-hal yang tidak di inginkan seperti berkas terselip dan hilang.</p>					
--	--	--	--	--	--





LAMPIRAN 2
HASIL TABULASI DATA KOESIONER



LAMPIRAN 3
HASIL UJI VALIDITAS DAN
UJIRELIABILITAS

DATOKARAMA

	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X06	Pearson Correlation	.318*	.301*	.603*	.732*	.724*	1	.186	.752*	.526*	.584*	.657*	.397*	.498*	.511*
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.000	.000		.064	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X07	Pearson Correlation	.304*	.147	.051	.178	.202*	.186	1	.198*	.217*	.085	.070	.226*	.162	.182
	Sig. (2-tailed)	.002	.146	.612	.076	.043	.064		.048	.030	.398	.487	.024	.107	.070
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X08	Pearson Correlation	.396*	.334*	.615*	.705*	.718*	.752*	.198*	1	.631*	.703*	.706*	.411*	.557*	.509*
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.048		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X09	Pearson Correlation	.383*	.365*	.606*	.530*	.570*	.526*	.217*	.631*	1	.677*	.652*	.713*	.773*	.735*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.030	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.436*	.372*	.465*	.484*	.626*	.584*	.085	.703*	.677*	1	.679*	.440*	.536*	.463*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.398	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X11	Pearson Correlation	.425*	.442*	.635*	.557*	.681*	.657*	.070	.706*	.652*	.679*	1	.548*	.655*	.572*

X17	Pearson Correlation	.309*	.491*	.578*	.578*	.579*	.609*	.145	.617*	.631*	.497*	.663*	.573*	.625*	.709*
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.150	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.560*	.573*	.743*	.768*	.782*	.768*	.336*	.810*	.837*	.732*	.802*	.730*	.810*	.781*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Correlations

		X15	X16	X17	TOTAL
X01	Pearson Correlation	.398**	.259**	.309**	.560**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.002	.000
	N	100	100	100	100
X02	Pearson Correlation	.455**	.304**	.491**	.573**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100
X03	Pearson Correlation	.517**	.611**	.578**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X04	Pearson Correlation	.535**	.603**	.578**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100

X05	Pearson Correlation	.541**	.602**	.579**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X06	Pearson Correlation	.437**	.627**	.609**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X07	Pearson Correlation	.260**	.224*	.145	.336**
	Sig. (2-tailed)	.009	.025	.150	.001
	N	100	100	100	100
X08	Pearson Correlation	.518**	.653**	.617**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X09	Pearson Correlation	.775**	.659**	.631**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.582**	.495**	.497**	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X11	Pearson Correlation	.511**	.646**	.663**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.682**	.577**	.573**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100

X13	Pearson Correlation	.710**	.599**	.625**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X14	Pearson Correlation	.710**	.647**	.709**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X15	Pearson Correlation	1	.670**	.646**	.798**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X16	Pearson Correlation	.670**	1	.698**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X17	Pearson Correlation	.646**	.698**	1	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.798**	.799**	.801**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100

B. Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.943	17

C. Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Correlations

		Y01	Y02	Y03	Y04	Y05	Y06
Y01	Pearson Correlation	1	.645**	.514**	.524**	.597**	.594**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y02	Pearson Correlation	.645**	1	.618**	.502**	.638**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y03	Pearson Correlation	.514**	.618**	1	.504**	.512**	.572**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y04	Pearson Correlation	.524**	.502**	.504**	1	.572**	.494**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y05	Pearson Correlation	.597**	.638**	.512**	.572**	1	.583**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y06	Pearson Correlation	.594**	.629**	.572**	.494**	.583**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.813**	.833**	.774**	.770**	.802**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

D. Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.882	6





LAMPIRAN 4
HASIL UJI NORMALITAS

DATOKARAMA

A. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.11105853
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.104
	Negative	-.088
Test Statistic		.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.009 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

DATOKARAMA



LAMPIRAN 5
HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR
SEDERHANA

DATOKARAMA

Uji Regresi Linear Sederhana

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^b		Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.859 ^a	.738	.736	2.107

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1228.788	1	1228.788	276.696	.000 ^b
	Residual	435.212	98	4.441		
	Total	1664.000	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.191	1.399		1.566	.121
	X	.333	.020	.859	16.634	.000

a. Dependent Variable: Y





LAMPIRAN 6
LEMBAR PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI