

**PENGARUH KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
JURUSAN PADA FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
(FTIK) IAIN KERINCI**

SKRIPSI



OLEH

GALI EKSA PRATAMA
NIM. 1810206059

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI
TAHUN 2023/1444H**

**PENGARUH KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
JURUSAN PADA FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
(FTIK) IAIN KERINCI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Jurusan
Manajemen Pendidikan Islam

Oleh

GALI EKSA PRATAMA
NIM 1810206059

**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI
TAHUN 2023/1444H**

Dr. Eka Putra, SH., M.PdI

Sungai Penuh, Mei 2023

Ali Marzuki Zebua, M.PdI

Kepada Yth.

**Dosen Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Kerinci**

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu
Keguruan (FTIK) IAIN kerinci

di –

Sungai Penuh

NOTA DINAS

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan hormat, setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Nama: GALI EKSA PRATAMA, Nim: 1810206059** yang berjudul: **“Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Jurusan Pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci”**, telah dapat kami ajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) Program Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.

Maka dengan ini kami ajukan skripsi tersebut, agar kiranya diterima dengan baik. Demikian kami ucapkan terimakasih, semoga bermanfaat bagi Agama, Bangsa dan Negara.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Eka Putra, SH., M.PdI

Ali Marzuki Zebua, M.PdI

NIP. 19641225 200003 1 007

NIP. 19880504 201801 1 001

PENGESAHAN

Skripsi oleh GALI EKSA PRATAMA, NIM 1810206059, dengan judul “Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Jurusan Pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci”, telah di uji dan dipertahankan pada tanggal 15 Mei 2023.

Dewan Penguji

Eva Ardinal, M.A

Ketua Sidang

NIP. 19830812 201101 1 005

Daflaini, S.Ag., M.PdI

Penguji I

NIP. 19750712 200003 2 2003

Titin Kusayang, M.Pd

Penguji II

NIP. 19931020 202012 2 023

Dr. Eka Putra, SH., M.PdI

Pembimbing I

NIP. 19641225 200003 1 007

Ali Marzuki Zebua, M.PdI

Pembimbing II

NIP. 19880504 201801 1 001

Mengesahkan

Mengetahui,

Dekan

Ketua Jurusan

Dr. Hadi Candra, S.Ag., M.Pd

Muhd. Odha Meditamar, M.Pd

NIP. 19730605 199903 1 004

NIP. 19840909 200912 1 005

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : GALI EKSA PRATAMA
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 19 Februari 1999
Jenis Kelamin : Laki-laki
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Desa Sekungkung, Kecamatan Depati Tujuh

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Jurusan Pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci”**, benar-benar karya asli saya kecuali yang dicantumkan sumbernya. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan, hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Sungai Penuh, Mei 2023

Saya yang menyatakan,

GALI EKSA PRATAMA

NIM. 1810206059

ABSTRAK

Gali Eksa Pratama 2023. Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Jurusan Pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci”. (I) Dr. Eka Putra, SH., M.PdI, (II) Ali Marzuki Zebua, M.PdI

Kata Kunci : Pengaruh, Kepuasan Mahasiswa, Pelayanan

Kepuasan mahasiswa merupakan perasaan secara psikologis seseorang terhadap hasil atau produk yang diharapkan berdasarkan pengalaman, pengetahuan sebelumnya yakni di dalam memorinya. Sedangkan Pelayanan akademik yang bertujuan memperoleh kepuasan mahasiswa dan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Adapun tujuan dalam penelitian ini yakni mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pelayanan Jurusan pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci dan mengetahui perbedaan (*gap*) antara harapan dan tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa terhadap pelayanan Jurusan pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci. Jenis penelitian yakni penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian menggunakan desain metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, sampel sebanyak 96 orang mahasiswa, variabel penelitian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan jurusan pada fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan IAIN Kerinci. Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data terdiri dari Observasi dan Angket/ *Kuesioner*. Instrumen penelitian menggunakan skala *likert* dengan 4 skala. Teknik analisis data terdiri dari Uji Instrumen Penelitian, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis (Uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Pelayanan Jurusan didapatkan nilai t hitung sebesar $10,200 > 0,67708$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya H_0 diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan jurusan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci. Sedangkan Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diketahui kesesuaian antara pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 52,5%. Artinya pelayanan memberi pengaruh kepuasan mahasiswa sebesar 52,5%.

ABSTRACT

Gali Eksa Pratama, 2023. Influence of Student Satisfaction with Department Services at the Faculty of Tarbiyah and Teaching Science (FTIK) IAIN Kerinci". (I) Dr. Eka Putra, S.H, M.PdI, (II) Ali Marzuki Zebua, M.PdI

Keywords: Influence, Student Satisfaction, Service

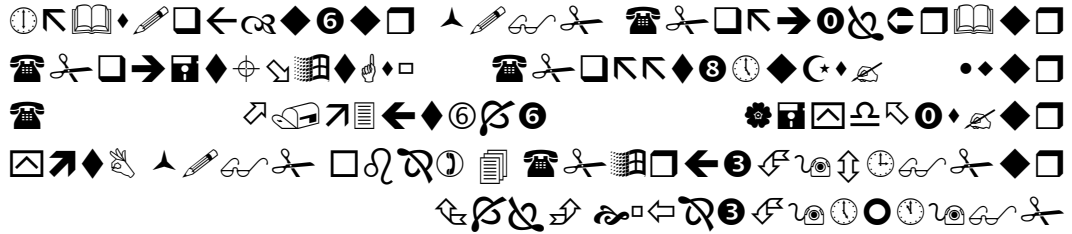
Student satisfaction is a person's psychological feelings towards the expected results or products based on experience, prior knowledge, namely in his memory. While academic services aim to gain student satisfaction and to increase student satisfaction. The objectives of this study are to determine the level of satisfaction felt by students with the services of the Department at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training (FTIK) IAIN Kerinci and to find out the difference (gap) between expectations and the level of satisfaction felt by students towards the services of the Department at the Faculty of Tarbiyah and Teaching Science (FTIK) IAIN Kerinci. This type of research is descriptive research with a quantitative approach. Research Design uses a survey method design. The population in this study were students of the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training (FTIK) IAIN Kerinci, a sample of 96 students, the research variable was student satisfaction with the department's services at the faculty of tarbiyah and teacher training IAIN Kerinci. Data collection techniques are methods used by researchers to collect data consisting of observations and questionnaires. The research instrument uses a Likert scale with 4 scales. Data analysis techniques consist of Research Instrument Test, Classical Assumption Test and Hypothesis Test (t test). The results showed that the Department of Service Variable obtained a t value of $10.200 > 0.67708$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. This means that H_a is accepted, thus it can be concluded that the majors service variable has a significant effect on student satisfaction variables at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training IAIN Kerinci. Meanwhile, based on the test results of the coefficient of determination, it is known that the suitability between academic services and student satisfaction is 52.5%. This means that service influences student satisfaction by 52.5%.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur *Alhamdulillah* segaja puji bagi Allah SWT serta tak lupa shalawat beriringan salam kepada baginda Nabi Muhammad SAW, penulis persembahkan karya tulis ini sebagai bukti cinta kasih dan rasa terima kasihku yang tulus kepada :

1. Kedua orang tuaku Bapak Kafrizal dan Ibu Nursiah yang sangat aku cintai dan aku sanyangi, terimakasih yang tulus ku ucapkan atas segala kasih sayang, pengorbanan, dukungan, nasehat, dan motivasi yang selalu beliau berikan untukku serta do'a yang selalu mengiringi disetiap langkahku dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Adikku tercinta Holil Amsah Prasetia yang selalu mendukung, memberi do'anya, dan keceriaan, serta membantu penulisan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Seluruh keluarga, sahabat, dan teman-teman tersayang yang telah memberikan keceriaan, motivasi, membantu penulis baik moril maupun materil, dan tak lupa memberikan do'anya kepada penulis.

MOTTO



Artinya: “Dan taatlah kepada Allah dan Rasul-Nya dan janganlah kamu berbantah- bantahan, yang menyebabkan kamu menjadi gentar dan hilang kekuatanmu dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”. (Q.S Al-Anfal ayat 46)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ الْمَلِكِ الْحَقِّ الْمُبِينِ، الَّذِي حَبَانَا بِالْإِيمَانِ وَالْيَقِينِ. اَللّهُمَّ صَلِّ عَلَي سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ، خَاتَمِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ، وَعَلَى آلِهِ الطَّيِّبِينَ، وَأَصْحَابِهِ الْأَخْيَارِ أَجْمَعِينَ، وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ. أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah dengan rahmat Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Penyayang, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan dan menganugrahkan kasih sayang, rezeki, dan kesehatan serta atas berkah, ridho dan hidayah-Nya, sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Jurusan Pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci”. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan kita dari zaman kebodohan ke zaman yang terang benderang seperti sekarang ini, serta yang telah menjadi tauladan untuk umat islam menjalankan perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya.

Skripsi ini tersusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan sekaligus pertanggungjawaban akhir penulis sebagai mahasiswa jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih ada kekurangan dan kesalahan, maka dari itu, penulis dengan penuh kerendahan hati mengharapkan dan menerima saran dan kritikan dari berbagai pihak untuk dijadikan bahan masukan dan evaluasi untuk perbaikan dan kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya kerja keras, tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini dan tidak terlepas dari doa, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, serta kritik dan saran yang membantu terselesainya penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam dan tak terkira kepada yang terhormat :

1. Kedua orang tua, Ibu Nursiah dan Ayah Kafrizal yang telah banyak berjasa dalam hidup saya.
2. Bapak Dr. H. Asa'ari, M.Ag Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.
3. Dr. Ahmad Jamin, S.Ag., S.IP., M.Ag Wakil Rektor I, Dr. Jafar Ahmad, S.Ag., M.Si Wakil Rektor II, dan Dr. Halil Khusairi, M.Ag Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.
4. Dr. Hadi Chandra, S.Ag, M.Pd Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.
5. Wakil Dekan I, Wakil Dekan II, dan Wakil Dekan III Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.
6. Muhd. Ohda Meditamar, M.Pd Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.
7. Ali Marzuki Zebua, M.PdI sebagai Penasehat Akademik yang selalu memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.

8. Dr. Eka Putra, S.H., M.PdI sebagai Pembimbing I dan Ali Marzuki Zebua, M.PdI sebagai Pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan memberi arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis, baik dalam penyusunan skripsi maupun pada masa perkuliahan.
10. Pihak perpustakaan dan seluruh staf akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman angkatan 2018 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang telah bersama-sama berjuang.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah berpartisipasi dan membantu dalam mewujudkan karya ilmiah ini.

Sungai Penuh, Mei 2023

Penulis,

GALI EKSA PRATAMA

NIM. 1810206059

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA DINAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAAN TULISAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
1. Kepuasan	10
2. Pelayanan	18
B. Penelitian Relevan	33
C. Kerangka Berpikir	35
D. Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	36
B. Desain Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel	37
D. Variabel Penelitian	40
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Instrumen Penelitian	41
G. Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	46
1. Responden dan Data Deskripsi Data Penelitian	46
2. Hasil Uji Instrumen Penelitian	49
3. Uji Asumsi Klasik	52
4. Uji Hipotesis	54
B. Pembahasan	56

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	59
B. Saran	59

BIBLIOGRAFI**LAMPIRAN****DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	37
Tabel 3.2	39
Tabel 3.3	42
Tabel 4.1	46
Tabel 4.2	46
Tabel 4.3	50
Tabel 4.4	50
Tabel 4.5	51
Tabel 4.6	52
Tabel 4.7	53
Tabel 4.8	53
Tabel 4.9	55
Tabel 4.10	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data Instrumen Penelitian

Lampiran 3 Hasil Uji Normalitas

Lampiran 4 Hasil Uji Homogenitas

Lampiran 5 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Lampiran 6 Hasil Uji t

Lampiran 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Lampiran 8 Uji Coba Instrumen Penelitian

Lampiran 9 Tabulasi Skor Instrumen Uji Coba

Lampiran 10 Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

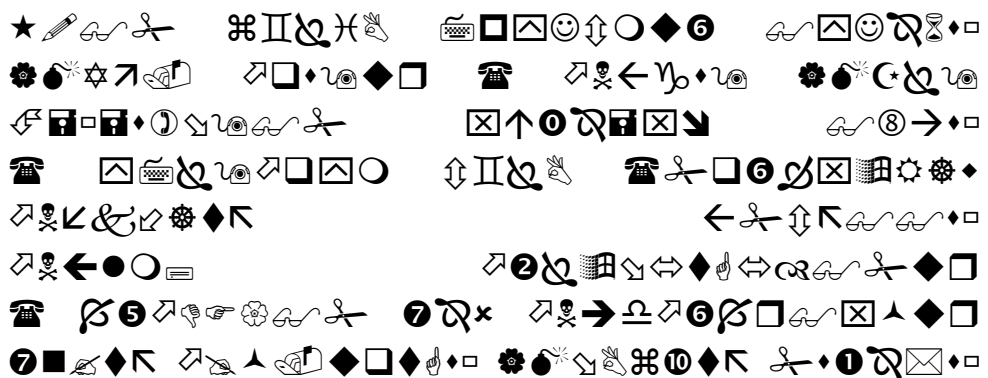
A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan dan perkembangan zaman menuntut manusia untuk lebih maju dalam segala bidang, agar dapat menyesuaikan diri, beraktualisasi dalam segala hal dan bukan termasuk kelompok marjinal (tersisihkan). Di bumi ini akan terus dan terus membutuhkan sumber daya manusia yang dapat berkompeten dan bersaing dalam segala hal. Semua itu ditopang oleh lembaga pendidikan yang dapat mengembangkan para siswanya menjadi sumber daya manusia yang berkualitas. Salah satunya lembaga pendidikan formal yang turut serta dalam pengembangan intelektual sumber daya manusia adalah perguruan tinggi. Di negara ini terdapat dua macam perguruan tinggi, yaitu perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta. Kedua lembaga pendidikan ini tidak bisa dinilai salah satunya lebih baik dari yang lain, akan tetapi perguruan tinggi tersebut yang dapat mengakses dalam mengelola persaingan di era globalisasi ini, hingga mendapatkan predikat perguruan tinggi yang berkualitas (Maulimin, 2016, hal. 1).

Perguruan tinggi yang berkualitas merupakan idaman bagi para calon mahasiswa yang ingin melanjutkan studinya ke jenjang yang lebih tinggi. Para calon mahasiswa dan mahasiswi merupakan pelanggan bagi perguruan tinggi. Mereka membutuhkan pelayanan dalam memenuhi harapannya, sehingga para pelanggan ini merupakan nilai utama dalam mengaktualisasikan lembaga pendidikan tersebut kepada masyarakat bahwasannya perguruan tinggi tersebut berkualitas. Meskipun pelayanan disebut sebagai sesuatu yang tidak nyata tidak

seperti suatu barang yang dijual akan tetapi mahasiswa (konsumen) dapat menilai pelayanan layaknya suatu barang bermutu atau tidak bermutu (Suhartini, 2012, hal. 1).

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang memenuhi keinginan atau permintaan konsumen (mahasiswa). Konsumen memilih penyediaan jasa didasarkan dengan membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang dikehendaki. Jika pelayanan yang dirasakan berada dibawah mutu pelayanan yang diharapkan, konsumen akan kehilangan kepercayaan kepada penyedia jasa tersebut. Jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan mutu yang dikehendaki, maka akan menggunakan lagi penyedia jasa tersebut (Kotler, 1999, hal. 239). Dengan demikian apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh mahasiswa (konsumen) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, akan tetapi bila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh mahasiswa (konsumen) tidak sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk atau tidak baik. Dengan demikian Allah menjelaskan didalam Al-Qur`an Surah Ali-Imran, Ayat 159.





“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”. (QS. Ali Imran: 159) (Departemen Agama Republik Indonesia, al-Qur`an dan Terjemahan, 2013, hal. 72).

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa setiap manusia dituntun untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila lembaga pendidikan tidak mampu memberikan rasa nyaman dengan kelemah lembutannya maka konsumen akan berpindah ke lembaga pendidikan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi:

“Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin di dunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) di dunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya.”

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dan yang juga perlu kita tegaskan disini bahwa hadits ini melarang kita untuk mengumbar aurat (kejelekan) orang lain, karena konsekuensi mengumbar “aurat” orang lain adalah Allah akan membuka aurat kita dihadapan makhluknya (Ar-Rifa’i, 2000, hal. 910–913).

Pelayanan harus diberikan dengan profesional, artinya tidak memandang seseorang dari kedudukannya atau jabatannya, status sosialnya, asal daerahnya, tampan atau buruk rupanya. Tidak boleh menunjukkan sikap yang tidak baik ketika memberikan pelayanan seperti: bermuka masam, berpaling atau tidak peduli, tidak suka dengan orang yang kita layani (Chandra, 2005, hal. 14).

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang bergerak di bidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang baik inilah yang akan menciptakan citra yang baik dan menciptakan kualitas mahasiswa sebagai pelanggan. Pelayanan perlu mendapatkan perhatian besar dari perguruan tinggi, sebab kualitas pelayanan yang rendah akan menempatkan pemahaman pada posisi yang kurang menguntungkan sehingga mahasiswa sebagai konsumen merasa kurang puas. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*)

yang tidak memenuhi harapan (Maulimin, 2016, hal. 5). Puas atau tidak puas tergantung pada anggapan kinerja karyawan dalam melayani mahasiswa. Jika kinerja karyawan berada di bawah harapan maka mahasiswa tidak puas, kinerja karyawan memenuhi harapan maka mahasiswa puas dan jika kinerja karyawan melebihi harapan maka mahasiswa akan sangat puas.

Perguruan tinggi yang gagal dalam memberikan kepuasan pelayanan akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya mahasiswa yang tidak puas terhadap pelayanan akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian akibat dari kegagalan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Oleh karena itu, setiap perguruan tinggi wajib merencanakan, mengorganisasi, mengimplementasi, mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan para mahasiswa.

Kepuasan menurut Kotler (1999) adalah hasil akhir yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan performa yang didapatkan dari suatu pelayanan jasa (Kotler, 1999, hal. 371). Sedangkan menurut pendapat Nasution (2001) bahwa kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan atau produk seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk (Nasution, 2001, hal. 47).

Pendapat yang lain menurut Pramudya (1999) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan adalah perbedaan antara daya guna yang dirasakan pelanggan

(*perceived performance out come*) dan harapan (*expectation*), selain itu pelanggan dapat mengalami satu dari tiga macam kepuasan, diantaranya sangat puas, puas, dan tidak puas (Pramudya, 1999, hal. 127). Tidak puas kondisi bila mana pelanggan (mahasiswa) merasakan daya guna suatu produk atau jasa berupa pelayanan lebih rendah dari harapan pelanggan (mahasiswa), Puas berarti kondisi bila mana pelanggan (mahasiswa) merasakan daya guna suatu produk atau jasa berupa pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan (mahasiswa), Sangat puas berarti kondisi bila mana pelanggan (mahasiswa) merasakan daya guna suatu produk atau jasa berupa pelayanan dapat melebihi harapan pelanggan (mahasiswa).

Kepuasan mahasiswa merupakan perasaan secara psikologis seseorang terhadap hasil atau produk yang diharapkan berdasarkan pengalaman, pengetahuan sebelumnya yakni di dalam memorinya. Kepuasan mahasiswa ini tidak dapat dilihat secara kasat mata seperti barang tetapi bagaimana perilaku seseorang menilai dan menanggapi terhadap hasil tersebut. Kepuasan mahasiswa merupakan suatu abstrak dan hasilnya sangat bervariasi, pada dasarnya tergantung persepsi individu masing-masing (Suryani, 2011, hal. 2)

Pelayanan akademik yang bertujuan memperoleh kepuasan mahasiswa bukanlah sesuatu yang mudah untuk dilakukan, sering didapati masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian besar mahasiswa. Seringkali program untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa membutuhkan biaya yang sangat besar, sedangkan dengan

keterbatasan yang ada Fakultas Tarbiah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci harus dapat menggalakkan program guna meningkatkan kepuasan mahasiswa.

IAIN Kerinci dalam hal ini Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan sebagai sebuah lembaga pendidikan harus berkomitmen terus membangun atmosfir akademik dan aspek pelayanan di Fakultas dan Jurusan. Salah satu indikator dari pengelolaan lembaga pendidikan yang profesional yaitu apabila lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan publik kepada mahasiswa berkualitas. Salah satunya pelayanan akademik yang berkaitan dengan kelangsungan perkuliahan dan berhubungan langsung dengan mahasiswa. Mahasiswa mempunyai peran sebagai penilai kualitas pelayanan tersebut.

Sejauh ini ketua jurusan, sekretaris jurusan dan dosen pengampu mata kuliah pada fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan (FTIK) IAIN Kerinci sudah berusaha yang terbaik dalam memberikan layanan akademik kepada mahasiswa. Akan tetapi, tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanannya yang mengakibatkan ketidakpuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal dengan beberapa mahasiswa, ada beberapa keluhan-keluhan yang peneliti dapatkan seperti: (1) pengurusan paraf dan tanda tangan yang memakan waktu yang lama disebabkan dosen yang bersangkutan sibuk atau tidak berada ditempat, (2) kurang ramah dan kurang senyum dalam memberikan layanan, (3) kesulitan mahasiswa untuk berkomunikasi dengan dosen, (4) penempatan dosen yang tidak sesuai dengan kemampuan atau disiplin ilmu yang dimiliki sehingga

uraian tugasnya tidak dipahami dengan baik, (5) mahasiswa kesulitan menemui dosen untuk mendapatkan layanan bimbingan skripsi atau layanan lainnya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Jurusan Pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini dapat dibatasi masalahnya sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada mahasiswa FTIK IAIN Kerinci dari mahasiswa semester 1 sampai semester 8.
2. Pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan jurusan pada FTIK IAIN Kerinci.

C. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah penelitian telah dijelaskan, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Jurusan pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci?
2. Apakah terdapat perbedaan (*gap*) antara harapan dan kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pelayanan Jurusan pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci?

D. Tujuan Masalah

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pelayanan Jurusan pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci.
2. Mengetahui perbedaan (*gap*) antara harapan dan tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa terhadap pelayanan Jurusan pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Jurusan, adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan informasi yang dapat digunakan untuk memperoleh gambaran dalam penelitian yang sejenis.
2. Manfaat praktis bagi masing-masing Jurusan pada FTIK IAIN Kerinci, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Sebagai bahan pertimbangan untuk merumuskan kebijakan dalam rangka perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanan akademik dilihat dari sudut pandang mahasiswa.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kepuasan

a. Definisi Kepuasan

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak, meski demikian kepuasan pelanggan menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis (Alfiani, 2016, hal. 30).

Mahasiswa definisikan sebagai orang yang belajar di perguruan tinggi (<https://kbbi.web.id/mahasiswa>, 2021). Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa (Indrasari, 2019, hal. 13).

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga perguruan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya (Indrasari, 2019, hal. 13).

Kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa dan kepuasan mahasiswa juga merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang

didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Musahadi, 2014, hal. 18).

Kepuasan merupakan istilah evaluatif yang menggambarkan suka dan tidak suka. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya (Undari, 2015, hal. 33).

Dari penjelasan di atas dapat dipahami bahwa kepuasan mahasiswa merupakan perasaan senang atau sikap mahasiswa terhadap segala unsur pelayanan di perguruan tinggi yang diterimanya karena sesuai dengan harapannya.

b. Indikator Kepuasan

Ada lima indikator dalam menentukan kepuasan pelanggan (Indrasari, 2019, hal. 92), yaitu :

1) Kualitas Produk

Kualitas produk baik barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan sangatlah menentukan puas tidaknya pelanggan. Hal ini dikarenakan pelanggan sangat ingin mendapatkan produk berkualitas sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Semakin bagus kualitas produk, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Hal itu juga berlaku untuk konteks sebaliknya. Oleh

karenanya, selalu perhatikan kualitas produk perusahaan bila ingin mendapatkan kepuasan pelanggan.

2) Kualitas Pelayanan

Bukan hanya kualitas produk, pelayanan perusahaan terhadap pelanggan pun harus dipertimbangkan. Pelanggan akan merasa puas jika perusahaan melakukan pelayanan yang baik, ramah, dan memuaskan. Bila pelanggan mendapatkan kualitas layanan tersebut, bukan tak mungkin mereka akan kembali menggunakan produk dan layanan perusahaan kita. Itulah sebabnya, kamu dan perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar mendapat kepuasan pelanggan.

3) Harga Produk

Harga produk pada pelanggan akan merasa puas, bila harga produk yang ditawarkan terjangkau di saku mereka. Apalagi, jika produk yang kita tawarkan mempunyai kualitas yang mumpuni. Walaupun begitu, tak ada salahnya bila kamu memasang harga produk sedikit lebih mahal. Sebab, hal itu tidak akan memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk. Asalkan, kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan harga yang kamu pasang.

4) Kemudahan Mengakses Produk

Selain harga, kemudahan dalam mengakses produk menjadi faktor lain puasnya pelanggan. Pelanggan sangat ingin bila produk bisa dibeli atau diperoleh dengan cara yang mudah. Untuk itu,

sebaiknya kamu mempermudah proses dalam membeli produk, seperti memudahkan pelanggan memesan produk secara *daring* atau mendistribusikan produk kamu di pasar swalayan yang dekat dengan pelanggan. Hindari biaya tambahan atau birokrasi pembayaran yang rumit. Hal ini dilakukan agar pelanggan bisa membeli produk dengan mudah tanpa biaya tambahan yang membuat pelanggan pusing.

5) Cara Iklan Produk

Iklan sangat membantu untuk mempromosikan produk kamu. Selain itu, iklan juga bisa menjadi salah satu penentu kepuasan pelanggan. Guna bisa memperoleh kepuasan pelanggan, sebaiknya kamu tidak mengiklankan produk menggunakan bahasa yang tidak mudah dimengerti. Iklankan produk kamu dengan bahasa sederhana dan jujur. Hal ini dilakukan agar pelanggan tidak merasa kecewa atau tertipu, akibat produk yang kamu buat tak sesuai dengan iklan yang terpasang. Semakin sederhana dan jujur, maka pelanggan akan semakin percaya dengan produk yang kamu iklankan. Bukan tak mungkin, hal tersebut akan menimbulkan kepuasan pelanggan.

c. Manfaat Kepuasan

Menurut Tjiptono dalam Skripsi (Undari, 2015, hal. 22–23) kepuasan pelanggan berpotensi memberikan beberapa manfaat, yaitu:

- 1) Berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan.

- 2) Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*.
- 3) Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan, terutama biaya–biaya komunikasi pemasaran, penjualan dan layanan pelanggan.
- 4) Menekan volatilitas dan resiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
- 5) Meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok.
- 6) Menumbuhkan rekomendasi gethok tular positif.
- 7) Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions*, dan *new add-on service* yang ditawarkan perusahaan.
- 8) Meningkatkan bargaining power relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis dan saluran distribusi.

Kepuasan pelanggan sangatlah diperlukan, dapat terlihat dari manfaatmanfaat yang sudah diuraikan sebelumnya. Kemajuan perusahaan atau organisasi tergantung terhadap kepuasan pelanggannya. Apabila pelanggan puas maka besar harapan bagi pelanggan untuk menggunakan kembali produk atau jasa tersebut, namun bila pelanggan merasa tidak puas kemungkinan besar pelanggan akan berpaling. Pelanggan yang tidak puas juga berpotensi

menyebarkan berita negatif mengenai perusahaan atau organisasi sehingga dapat merugikan perusahaan atau organisasi tersebut.

d. Faktor-faktor Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Tjiptono dalam Jurnal (Qalbi, 2022, hal. 121) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pendidikan, yaitu :

1) Kualitas Dosen

Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (*Undang-Undang Republik Indonesia No.14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen*, n.d.). Kualitas adalah kemampuan individu dosen yang berkaitan dengan profesinya sebagai tenaga pengajar yang mencakup kemampuan kognitif, afektif, psikomotorik dan sosial.

2) Fasilitas Pendidikan

Fasilitas adalah sarana untuk memenuhi kebutuhan publik. Sebagai salah satu perguruan tinggi negeri, fasilitas menjadi faktor yang menunjang keberhasilan dalam proses perkuliahan serta dapat mempengaruhi daya pikat mahasiswa. Karena dengan fasilitas yang nyaman kegiatan perkuliahan akan berjalan dengan baik.

3) Biaya Pendidikan

Biaya merupakan indikator terpenting dalam menunjang pendidikan. Karena dengan biaya tersebut seseorang dapat melanjutkan pendidikannya. Untuk perguruan tinggi negeri telah memutuskan bahwa biaya kuliah dilihat dari program studi yang dipilih, dan pendapatan orang tua mahasiswa. Indikator dalam biaya meliputi: biaya UKT (Uang Kuliah Tunggal) dan Beasiswa.

4) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan evaluasi seseorang terhadap suatu keistimewaan serta keunggulan suatu produk secara keseluruhan. Kualitas pelayanan bisa diukur melalui indikator:

- a) Bentuk fisik, mencakup: visual atau bentuk kampus yang menarik, dan sarana dan prasarana perguruan tinggi negeri.
- b) Jaminan, mencakup: keahlian staf perguruan tinggi negeri dalam proses perkuliahan dan staf pendukung.
- c) Daya tanggap, mencakup: kemampuan staf perguruan tinggi dalam memenuhi janji serta kerelaan staf dalam memberikan bantuan seperti kursus.
- d) Empati, mencakup: kesediaan para staf untuk memberikan keyakinan dan solusi bahwa setiap masalah dapat diselesaikan.
- e) Keandalan, mencakup: kedisiplinan staf perguruan tinggi negeri dalam memberikan perkuliahan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

e. Metode Pengukuran Kepuasan

Mengingat pentingnya kepuasan pelanggan tersebut, berikut terdapat beberapa metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono dalam Skripsi (Ambarwati, 2009, hal. 18–19). Ada empat metode yang sering digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan yaitu:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyiapkan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang biasa digunakan biasanya berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, websites dan lain-lain.

2) *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing, lalu mereka menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu juga *ghost shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

3) *Lost customer analysis*

Metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

4) Survey Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan digunakan dengan menggunakan survey, baik survey melalui pos, telepon, e-mail, website maupun wawancara langsung. Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

2. Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang) (<https://kbbi.web.id/pelayanan>, n.d.). Pada

hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain (Indrasari, 2019, hal. 57).

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (Fahtira, 2020, hal. 24–25).

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen

dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan (Munir, 2006, hal. 275).

Adapun pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk (Indrasari, 2019, hal. 58–59). yakni sebagai berikut:

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidangbidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3) Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan

Adapun layanan yang diberikan oleh jurusan pada fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, sebagai program harus diberikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya yaitu mahasiswa yang tercantum dalam buku pedoman akademik, yaitu:

- 1) Layanan pengajuan proposal skripsi, 2) Layanan usulan seminar proposal skripsi, dan 3) Layanan usulan penetapan surat keputusan pembimbing (<https://ftik-iainkerinci.web.id/ampelo/>, 2022).

b. Indikator Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam jurnal (Sinollah, 2019, hal. 59). Terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu :

1) Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara

akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan.

4) Keyakinan (*Assurance*)

Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan.

5) Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

c. Etika Dalam Pelayanan

Etika dalam Islam memiliki dua pengertian yaitu pertama etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkrit

yang menjadi pedoman dan pengangan hidup manusia dan seluruh kehidupan. Etika/*ethis* berasal dari kata Yunani yaitu *ethos* artinya kebiasaan. Membicarakan tentang kebiasaan (perbuatan) tetapi bukan menurut arti adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sifat dasar manusia mengenai baik dan buruk, jadi dengan demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruk.

Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sebagai penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan. Sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani.

Adapun ketentuan etika secara umum, sikap dan prilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik, cara bertanya, (Indrasari, 2019, hal. 59–60), adalah sebagai berikut:

1) Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagian kepentingn dalam etika pelayanan. Dalam perakteknya sikap dan harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

2) Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicar, gerak-gerik, sikap dan perilaku.

3) Cara berpakaian

Petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian nejis dan tidak kumal. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang diharapkan.

4) Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus celas, singkat dan tidak bertele-tele.

5) Gerak-gerik

Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota atau badan atau kaki.

6) Cara bertanya

Karyawan harus kreatif untuk bertanya sehingga membuat konsumen mau berbica. Kemudian sebaliknya bagi konsumen yang banyak bertanya karyawan sebaiknya mendengarkan dengan baik

d. Faktor – Faktor Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Warella dalam buku (Alexandro, 2020, hal. 11–17) adalah sebagai berikut :

- 1) **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur

pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendisendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelitbelit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan, (3) Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan.

2) **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (2) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, (3) Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

3) **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab). Sehubungan dengan hal di atas,

menurut Gaspersz (1997), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan yaitu, kemudahan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan penerimaan pelayanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.

- 4) **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Morgan dan Murgatroyd (1994), beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu, *Reliability* artinya kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu; *Credibility* yaitu dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan.
- 5) **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (2) Keterbukaan mengenai satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan.
- 6) **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/

menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Tjiptono (2002) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas pelayanan yaitu, *Profesionalisme and Skill*; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

- 7) **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain ketepatan waktu pelayanan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Kemudian dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keterbukaan waktu penyelesaian, (2) Ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 8) **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Carlson dan Schwartz (2003) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk

servqual sektor publik antara lain *Fairness* (keadilan) yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang.

9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu *Courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan. Selain itu, menurut Zeithaml dkk salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) *Assurance* yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, (2) *Emphaty* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria

antara lain Ekonomis yaitu biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan. Kemudian Tjiptono (2002) mengemukakan beberapa unsur-untuk menilai kualitas jasa yang antara lain *Reputation and Credibility* yaitu pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya.

11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997:31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteriakriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya/tariff pelayanan dan tatacara pembayarannya, (2) Keterbukaan mengenai rincian biaya/tariff pelayanan.

12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain kejelasan dan kepastian yaitu yang menyangkut jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Kemudian Carlson dan Schwartz (2003) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain

Reability (keandalan) yaitu menilai tingkat pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu.

13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lain-lain, (2) Atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik dan lain-lain. Kemudian menurut Zeithaml dkk salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain *tangibles* yaitu yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan lain-lain.

14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan beberapa kriteria persepsi

pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain *Security* yaitu bebas dari resiko, bahaya dan keragu-raguan.

e. Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan

Meningkatkan kualitas pelayanan bisa dilakukan dengan melakukan *review* dilanjutkan dengan perbaikan. Tentu harus dilakukan rutin dan terjadwal dengan harapan perbaikan dapat terus dilakukan secara konsisten dalam waktu lama. Berikut sejumlah cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1) Terbuka dengan masukan pelanggan

Melakukan survei pelanggan dapat dilakukan untuk mendapat ulasan, pendapat, kritik, saran, atau masukan. Tentu survei yang dilakukan jangan menggunakan manual seperti ujian kertas. Survei dapat dilakukan dengan cara lebih modern dan menyenangkan mengikuti perkembangan zaman.

Misalkan pengunjung dapat memberi ulasan melalui *Google Analytics, Instagram, Facebook, Twitter*, atau media sosial lainnya. Penyedia jasa dapat mengemas survei dengan iming-iming diskon atau potongan belanja dalam periode tertentu. Masukan dari pengunjung ini dapat menjadi hal penting untuk kemajuan perusahaan.

Informasikan bahwa survei dilakukan dengan rahasia. Artinya, pengunjung yang mengisi survei harus dijamin identitasnya. Tujuannya agar pengunjung dapat membelikan ulasan

sejujur mungkin. Masukan ini yang harus jadi bahan perbaikan untuk sebuah usaha.

2) Rutin mengevaluasi kinerja usaha

Jangan pernah menganggap saran dan kritik dari konsumen angin lalu. Bisa jadi mereka memberi ulasan berdasarkan pengalaman mereka saat menikmati pelayanan dari usaha Anda. Sehingga patut diapresiasi dengan memberikan evaluasi kinerja agar kritik yang sama tidak kembali diterima.

Selain itu, mengevaluasi kinerja tidak selalu menunggu masukan dari konsumen. Pengusaha atau penyedia jasa dapat melakukan evaluasi mendasar. Seperti selalu mengecek kebersihan produk, melakukan pengawasan kinerja konsumen, dan memastikan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan.

3) Meningkatkan pelayanan

Kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan memberikan karyawan SOP layanan bisnis yang jelas dan melatih karyawan untuk bekerja secara profesional. Selalu tingkatkan kinerja karyawan dengan melatih para pekerja agar lebih responsif dan memiliki etos kerja yang tinggi. Jangan lupa untuk menerapkan reward and punishment. Jangan selalu menghukum karyawan yang berkinerja jelek, tapi pengusaha juga harus memberikan *reward* berupa bonus untuk karyawan yang berkinerja bagus.

B. Penelitian Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Dwi Sucita Dartini (2021) Mahasiswi Jurusan Penjaskesrek Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Pendidikan Ganesha, yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Jurusan Penjaskesrek”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan akademik Jurusan Penjaskesrek yang meliputi 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sampel penelitian 268 orang mahasiswa Jurusan Penjaskesrek, FOK Undiksha yang diambil secara acak (*simple random sampling*). Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kualitas layanan akademik Jurusan Penjaskesrek. Kesimpulan hasil penelitian adalah (1) mahasiswa cukup puas dengan layanan akademik Jurusan Penjaskesrek dan (2) kualitas layanan akademik Jurusan Penjaskesrek cukup baik. (Dartini, 2021).
2. Penelitian yang dilakukan oleh Arifah Alfiani (2016) Mahasiswi Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, yang berjudul “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik di Subbag Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan subbag pendidikan FIP UNY berdasarkan aspek keberwujudan (*Tangibles*), aspek daya tanggap (*Responsiveness*), aspek kehandalan (*Reliability*), aspek empati (*Emphaty*),

dan aspek keyakinan (*Assurance*). Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa angkatan tahun 2012-2015 FIP UNY sebanyak 3406. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *propotionate stratified random sampling*. Ukuran sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan skala sikap. Teknik analisis data menggunakan uji kecenderungan dan persentase distribusi frekuensi tiap aspek kepuasan. Hasil Penelitian ini menunjukkan:

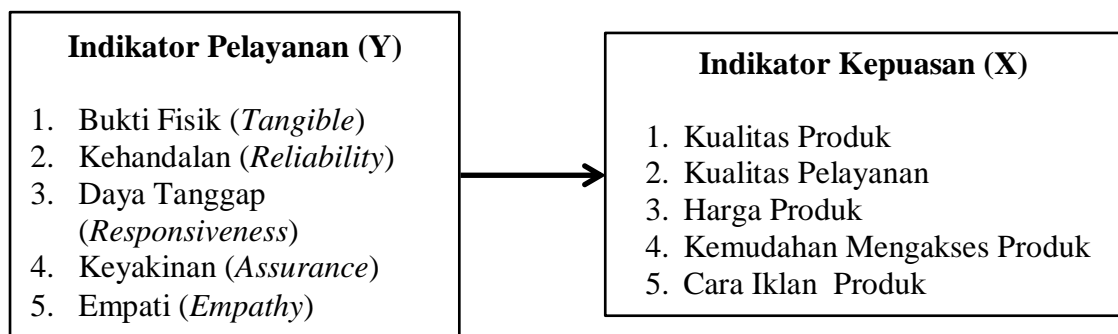
- 1) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Tangibles* secara umum memiliki nilai sebesar 75%,
- 2) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Responsiveness* secara umum memiliki nilai sebesar 71%,
- 3) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Realibility* secara umum memiliki nilai sebesar 70%,
- 4) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Empathy* secara umum memiliki nilai sebesar 72%,
- 5) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Assurance* secara umum memiliki nilai sebesar 73% (Alfiani, 2016).

3. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Asmawati (2022) Mahasiswi dari Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, yang berjudul “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi dan Akademik di FTK UIN Alauddin Makassar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian layanan akademik dan dimensi apa yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan model penelitian survey. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan model

penelitian survey. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua aspek yang ada dalam angket respon mahasiswa UIN Alauddin Makassar menunjukkan kategori sedang. (Asmawati, 2022).

C. Kerangka Berfikir

Kerangka Berpikir mengenai studi komparatif kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan jurusan pada fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan (FTIK) IAIN Kerinci adalah sebagai berikut:



D. Hipotesis Penelitian

1. H_0 Pelayanan Jurusan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan mahasiswa pada fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan (FTIK) IAIN Kerinci.
2. H_1 Pelayanan Jurusan berpengaruh terhadap Kepuasan mahasiswa pada fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan (FTIK) IAIN Kerinci.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan jurusan pada fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan IAIN Kerinci ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan keadaan saat penelitian. Metode ini bertujuan untuk mengungkapkan fakta hubungan antara fenomena yang diteliti melalui pendeskripsian, pengembangan secara sistematis faktual dan akurat (Creswell, 2019, hal. 69).

Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian dengan data penelitiannya berupa angka-angka, dan analisisnya menggunakan statistik (Sugiyono, 2018, hal. 15). Pendekatan kuantitatif digunakan karena pada penelitian ini data yang dikumpulkan berupa angka yang dijabarkan melalui instrumen penelitian untuk kemudian dianalisis sesuai dengan kriteria sehingga munculah hasil penelitian.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Metode survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, untuk menemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2019, hal. 56).

Metode survey dengan menyebarkan angket atau *kuesioner* kepada mahasiswa/i yang bertujuan untuk menggambarkan perbandingan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan jurusan pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019, hal. 126). Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa/i Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci.

Tabel 3.1
Jumlah Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK)
IAIN Kerinci, sumber PDDikti Tahun 2021.

No	Kode	Nama Program Studi	Status	Jenjang	Akreditasi	Jumlah Mahasiswa
1	86231	Pendidikan Agama Islam	Aktif	S1	B	756
2	84205	Tadris Biologi	Aktif	S1	B	388
3	70232	Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam	Aktif	S1	B	356

4	88203	Pendidikan Bahasa Inggris	Aktif	S1	B	270
5	86231	Manajemen Pendidikan Islam	Aktif	S1	B	261
6	84202	Tadris Matematika	Aktif	S1	B	201
7	88804	Pendidikan Bahasa Arab	Aktif	S1	B	76
Total Mahasiswa						2.308

Sumber: PDDikti – Pangkalan Data Pendidikan Tinggi, FTIK IAIN Kerinci 2021.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019, hal. 127). Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang akan digunakan oleh peneliti untuk menentukan sampel yang akan digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* yaitu *Purposive Sampling*, dimana menurut Pasolong, *Purposive Sampling* adalah teknik penarikan sampel yang digunakan dengan cara sengaja/menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik populasi (Nuraini, 2016, hal. 91).

Sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pemakaian rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

n = Besar Sampel

N = Besar Populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (Priyono, 2016, hal. 120).

Dengan tingkat kelonggaran sebesar 10% maka jumlah sampel penelitian ini adalah sebanyak 96 orang mahasiswa, melalui proses perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{2.308}{1 + 2308 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{2.308}{1 + 2308 (0,01)}$$

$$n = \frac{2.308}{1 + 23}$$

$$n = \frac{2.308}{24}$$

$n = 96$ orang

Tabel 3.2
Sampel Penelitian dari Responden

No	Jurusan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Persentase
1.	Pendidikan Agama Islam	$\frac{756}{2308} \times 100$	32	32%
2.	Tadris Biologi	$\frac{388}{2308} \times 100$	15	15%

3.	Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam	$\frac{356}{2308}$ $\times 100$	15	15%
4.	Pendidikan Bahasa Inggris	$\frac{270}{2308}$ $\times 100$	11	11%
5.	Manajemen Pendidikan Islam	$\frac{261}{2308}$ $\times 100$	11	11%
6.	Tadris Matematika	$\frac{201}{2308}$ $\times 100$	9	9%
7.	Pendidikan Bahasa Arab	$\frac{76}{2308}$ $\times 100$	3	3%
	Total	2308	96	96

Sumber: PDDikti-Pangkalan Data Pendidikan Tinggi, FTIK IAIN Kerinci 2021.

D. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Creswell, 2019, hal. 216). Variabel penelitian ini hanya terdapat satu variabel yaitu, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan jurusan pada fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan IAIN Kerinci.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian (Yusuf,

2014, hal. 194). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi dan angket/*kuesioner*, sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian (Margono, 2009, hal. 158). Observasi yang peneliti lakukan disini bertujuan untuk memperoleh informasi awal tentang keadaan dan kondisi dari populasi penelitian.

Observasi yang dilakukan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan jurusan menurut mahasiswa dari masing-masing jurusan pada FTIK IAIN Kerinci.

2. Angket/*Kuesioner*

Angket/Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawabnya (Sugiyono, 2019, hal. 199). Tujuan utama penggunaan *kuesioner* dalam penelitian yaitu:

- a) Memperoleh informasi yang lebih relevan dengan tujuan penelitian.
- b) Mengumpulkan informasi dengan reliabilitas dan validitas yang tinggi (Yusuf, 2014, hal. 384)

Penelitian ini menggunakan jenis metode angket *online* dalam bentuk *google form* digunakan sebagai pengumpulan data tentang kepuasan

mahasiswa terhadap pelayanan jurusan pada fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan (FTIK) IAIN Kerinci.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan untuk mengumpulkan data (Sugiyono, 2019, hal. 293). Instrumen dalam penelitian ini menggunakan *kuesioner* tertutup yang terdiri dari sekumpulan pernyataan berdasarkan indikator dari kualitas pelayanan jurusan. Setiap item pernyataan diukur dengan menggunakan skala *Likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau fenomena sosial (Siwantara, 2020, hal. 505). Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Untuk pengukuran jawaban responden digunakan skala *likert* yang dibedakan menjadi 4 skala.

Tabel 3.3
Skala Pengukuran

Kriteria Penilaian	Opsi	Positif	Negatif
Sangat Tidak Setuju	STS	1	4
Tidak Setuju	TS	2	3
Setuju	S	3	2
Sangat Setuju	SS	4	1

Sumber: (Nuraini, 2016, hal. 92)

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses mengolah data menjadi informasi baru. Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan fasilitas komputer program *Statistical Package For Social Sciences (SPSS) Versi 22.00 for windows*.

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian, data yang valid adalah data yang “tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian (Ridwan, 2013, hal. 348) Pada penelitian ini untuk mengukur tingkat validitas adalah dengan menggunakan *Software SPSS*.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan tingkat kehandalan suatu instrumen penelitian. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. (Ridwan, 2013, hal. 69)

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data temuan. Reliabilitas berhubungan dengan masalah kepercayaan. Suatu tes dikatakan memiliki taraf kepercayaan yang tinggi jika dapat

memberikan hasil yang tetap dan konsisten. Untuk mengukur tingkat reliabilitas digunakan *Alpha Cronboach's* dengan *Software SPSS*.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji kolmogrov smirnov dengan SPSS 23.0. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai signifikannya. Jika signifikansi $> 0,05$, maka variabel berdistribusi normal dan jika signifikansi $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal. (Kurniawan, 2014, hal. 112)

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas merupakan uji yang tujuannya apakah suatu objek yang hendak diteliti mempunyai varian yang sama. Pada uji ini memakai *Levene's* dengan bantuan program SPSS 22. Bila $\text{sig} > 0,05$ distribusi *homogeny*, bila $\text{sig} < 0,05$ maka distribusi tidak *homogeny*.

c. Uji Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah regresi linear dimana variabel yang terlibat di dalamnya hanya dua, yaitu variabel terikat Y, dan satu variabel bebas X serta berpangkat satu. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa

terhadap pelayanan jurusan pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci. Bentuk persamaannya adalah :

Keterangan :

Y = variabel terikat (variabel yang diduga)

X = variabel bebas

a = intersep

b = koefisien regresi

Melihat bentuk korelasi antar variabel dengan persamaan regresi tersebut maka nilai a dan b harus ditentukan terlebih dahulu.

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

Keterangan : n = Jumlah data

Demi kemudahan dalam uji regresi linear sederhana, peneliti menggunakan program SPSS 23.0 for Windows.

3. Uji Hipotesis (Uji t)

Membuktikan hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dilakukan uji t. Untuk lebih jelasnya akan dijabarkan (Muhadjir, 2012, hal. 210). Dalam penelitian ini uji t dilakukan untuk menguji pengaruh variabel-variabel terikat secara parsial (individual). Tujuan uji t adalah untuk mengetahui perbedaan variabel yang di hipotesiskan. Dalam artian untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat. Kriteria pengujiannya sebagai berikut Ho ditolak dan Ha diterima

jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dan jika $\text{sig} < \alpha (0,05)$, H_0 diterima dan H_a ditolak jika
 $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$ dan jika $\text{sig} > \alpha (0,05)$.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Responden dan Deskripsi Data Penelitian

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 96 responden yang merupakan Mahasiswa/i Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci.

Tabel 4.1 Responden Penelitian

No	Jurusan	Jumlah	Persentase
1.	Pendidikan Agama Islam	32	33,33
2.	Tadris Biologi	15	15,63
3.	Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam	15	15,63
4.	Pendidikan Bahasa Inggris	11	11,46
5.	Manajemen Pendidikan Islam	11	11,46
6.	Tadris Matematika	9	9,38
7.	Pendidikan Bahasa Arab	3	3,13
	Total	96	100

Berdasarkan instrumen angket yang disebarkan kepada 96 responden, maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.2 Rekapitulasi Data Penelitian

No.	Resp. Per Jurusan	Pelayanan (Y)	Kepuasan (X)
1	PAI_1	52	40
2	PAI_2	52	40

3	PAI_3	48	37
4	PAI_4	53	45
5	PAI_5	54	41
6	PAI_6	53	40
7	PAI_7	54	39
8	PAI_8	52	41
9	PAI_9	51	38
10	PAI_10	45	36
11	PAI_11	60	48
12	PAI_12	49	46
13	PAI_13	50	36
14	PAI_14	54	45
15	PAI_15	48	40
16	PAI_16	53	44
17	PAI_17	48	44
18	PAI_18	57	40
19	PAI_19	54	40
20	PAI_20	56	47
21	PAI_21	45	36
22	PAI_22	51	39
23	PAI_23	50	39
24	PAI_24	57	43
25	PAI_25	53	42
26	PAI_26	56	45
27	PAI_27	45	36
28	PAI_28	45	39
29	PAI_29	49	43
30	PAI_30	41	32
31	PAI_31	54	43
32	PAI_32	56	45
33	TBI_1	55	41
34	TBI_2	54	40
35	TBI_3	51	43
36	TBI_4	31	21
37	TBI_5	51	39
38	TBI_6	53	42
39	TBI_7	45	36
40	TBI_8	46	37
41	TBI_9	53	42

42	TBI_10	53	42
43	TBI_11	54	44
44	TBI_12	54	41
45	TBI_13	50	41
46	TBI_14	51	38
47	TBI_15	52	42
48	BKPI_1	54	42
49	BKPI_2	55	39
50	BKPI_3	53	44
51	BKPI_4	54	43
52	BKPI_5	52	41
53	BKPI_6	54	39
54	BKPI_7	54	41
55	BKPI_8	55	41
56	BKPI_9	56	41
57	BKPI_10	55	43
58	BKPI_11	56	44
59	BKPI_12	56	40
60	BKPI_13	53	39
61	BKPI_14	56	41
62	BKPI_15	53	39
63	PBI_1	55	42
64	PBI_2	55	42
65	PBI_3	55	40
66	PBI_4	56	40
67	PBI_5	54	43
68	PBI_6	54	41
69	PBI_7	54	43
70	PBI_8	47	39
71	PBI_9	54	42
72	PBI_10	52	36
73	PBI_11	53	42
74	MPI_1	49	41
75	MPI_2	51	39
76	MPI_3	52	40
77	MPI_4	53	41
78	MPI_5	50	40
79	MPI_6	55	41
80	MPI_7	35	30

81	MPI_8	58	37
82	MPI_9	58	38
83	MPI_10	56	41
84	MPI_11	56	38
85	TMTK_1	53	42
86	TMTK_2	54	43
87	TMTK_3	54	41
88	TMTK_4	52	43
89	TMTK_5	47	38
90	TMTK_6	54	42
91	TMTK_7	56	42
92	TMTK_8	53	44
93	TMTK_9	55	43
94	PBA_1	52	40
95	PBA_2	51	41
96	PBA_3	54	42

Setelah data diperoleh kemudian dilakukan analisis data dengan menggunakan program SPSS versi 20.0.

2. Hasil Uji Instrumen Penelitian

Uji coba instrumen dilakukan terhadap 30 orang mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan diluar sampel penelitian. Adapun hasil uji coba instrumen yakni dapat dilihat pada Lampiran 8.

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan item-item dalam suatu daftar pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Validitas item ditunjukkan dengan adanya dukungan terhadap skor total. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pernyataan di uji validitasnya. Penentuan valid atau tidaknya item yang digunakan, maka kegiatan yang harus dilakukan adalah membandingkan rhitung dengan rtabel,

dimana taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05 atau 5% dengan $n=30$ sehingga r_{tabel} dalam penelitian ini adalah : $r(0,05:30-2)=0,374$.

Untuk mengetahui tingkat validitas tersebut, maka akan dilakukan terlebih dahulu perhitungan statistik dengan menggunakan SPSS 20.0. Adapun hasil output perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel X

No. Item	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
1	0,565	0,374	Valid
2	0,566	0,374	Valid
3	0,504	0,374	Valid
4	0,608	0,374	Valid
5	0,200	0,374	Revisi
6	0,410	0,374	Valid
7	0,635	0,374	Valid
8	0,781	0,374	Valid
9	0,690	0,374	Valid
10	0,646	0,374	Valid
11	0,554	0,374	Valid
12	0,473	0,374	Valid
13	0,528	0,374	Valid
14	0,770	0,374	Valid
15	0,509	0,374	Valid

Berdasarkan tabel 4.3, terdapat 14 item pernyataan pada variabel X yang dapat dinyatakan valid karena memiliki nilai ruang yang lebih besar dari rtabel yaitu 0,374. Sedangkan satu item yang direvisi yakni item nomor 5.

Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Y

No. Item	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
1	0,746	0,374	Valid
2	0,629	0,374	Valid
3	0,771	0,374	Valid
4	0,396	0,374	Valid
5	0,606	0,374	Valid
6	0,535	0,374	Valid
7	0,320	0,374	Revisi
8	0,392	0,374	Valid
9	0,713	0,374	Valid
10	0,706	0,374	Valid
11	0,584	0,374	Valid
12	0,349	0,374	Revisi

Berdasarkan tabel 4.4, terdapat 10 item pernyataan pada variabel Y yang dapat dinyatakan valid karena memiliki nilai ruang yang lebih besar dari rtabel yaitu 0,374. Sedangkan dua item yang direvisi yakni item nomor 7 dan 12.

b. Hasil Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reabilitas dengan menggunakan statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,60 (Ghozali, 2018: 46). Hasil pengujian reabilitas instrument menggunakan alat bantu oleh statistik SPSS 20.0. Adapun hasil output dapat diketahui sebagaimana dalam tabel 4.5.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Pernyataan	Cronbach Alpha	Keterangan
X	15	0,849	Reliabel
Y	12	0,808	Reliabel

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan semua variabel X dan Y reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengujinya dapat digunakan uji Kolmogrov Smirnov satu arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah data yang diuji berdistribusi normal atau tidak adalah dengan menentukan nilai signifikasinya. Hasil uji normalitas disajikan pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Pelayanan_dan_Kepuasan
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	92,74
	Std. Deviation	7,320
	Absolute	,210
Most Extreme Differences	Positive	,163
	Negative	-,210
Kolmogorov-Smirnov Z		2,055
Asymp. Sig. (2-tailed)		,175

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.6 dapat diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Untuk melihat data mempunyai varians sama atau tidak yakni dengan cara menguji *homogeny*. Berikut hasilnya:

Tabel 4.7 Hasil Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances			
Pelayanan_dan_Kepuasan			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2,077	6	89	,064

Berdasarkan tabel di atas hasil diperoleh nilai sig > 0,05 (0,064 > 0,05) yang berarti data hasil dari uji homogen pelayanan dan kepuasan bersifat homogen.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier sederhana yaitu hubungan secara linier antara satu variabel dependen apakah masing-masing variabel independen dengan positif atau negatif, dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	10,180	2,987		3,408	,001
	Pelayanan_X	,582	,057	,725	10,200	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Y

Persamaan regresi yang didapatkan dari hasil perhitungan di atas adalah sebagai berikut:

$$Y = 10,180 + 0,582 X + e$$

Dimana:

X : Kepuasan Mahasiswa

Y : Pelayanan Jurusan

- 1) Konstanta sebesar 10,180 nilai konstanta mengatakan bahwa jika tidak ada variabel independen tersebut, maka kepuasan mahasiswa adalah sebesar 10,180.
- 2) Koefisien regresi X (Pelayanan Jurusan) dari perhitungan linier sederhana dapat dilihat sebesar 0,582 hal ini berarti setiap ada peningkatan pelayanan jurusan maka kepuasan mahasiswa akan

meningkat sebesar 0,582. Pelayanan jurusan dan kepuasan mahasiswa terjadi hubungan positif. Jika peningkatan pelayanan jurusan mengalami kenaikan maka kepuasan mahasiswa akan mengalami kenaikan atau bertambah.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel independen atau bebas secara individual dalam mengukur variasi variabel dependen terkait. Secara nilai t hitung $>$ t tabel maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen secara individual berpengaruh positif terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi t hitung lebih kecil dari 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan untuk Uji t parsial dalam analisis regresi:

- 1) Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel.
 - a) Jika nilai t hitung $>$ t tabel maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
 - b) Jika nilai t hitung $<$ t tabel maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- 2) Berdasarkan nilai signifikansi hasil output SPSS
 - a) Jika nilai Sig. $<$ 0,05 maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

b) Jika nilai Sig. > 0,05 maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Dalam penelitian ini diketahui bahwa $n = 96$ pada tingkat signifikansi 5% dengan menggunakan uji 2 sisi diperoleh nilai t tabel ($\alpha / 2; 96-1$) = t (0,25; 95) sebesar 0,67708 sedangkan t hitung dari variabel X terdapat pada tabel 4.9.

Tabel 4.9 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,180	2,987		3,408	,001
	Pelayanan_X	,582	,057	,725	10,200	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Y

Dari hasil perhitungan pada tabel 4.9 bahwa pengaruh spesifikasi pelayanan atau jasa terhadap kepuasan mahasiswa didapatkan nilai t hitung sebesar $10,200 > 0,67708$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, maka angka tersebut menunjukkan nilai positif signifikan yang artinya bahwa variabel pelayanan jurusan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci.

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Tabel 4.10 Hasil Uji KD

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,725 ^a	,525	,520	2,428

a. Predictors: (Constant), Pelayanan_X

Berdasarkan hasil uji determinasi yang tampak pada tabel 4.10 diketahui besarnya koefisien determinasi atau R Square adalah 0,525 hal tersebut berarti pengaruh kedua variabel di atas adalah 52,5%.

B. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan jurusan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FTIK IAIN Kerinci. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan jurusan didapatkan nilai t hitung sebesar $10,200 > 0,67708$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya H_0 diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan jurusan berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa FTIK IAIN Kerinci.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifah Alfiani (2016) yang menjelaskan bahwa: 1) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Tangibles* secara umum memiliki nilai sebesar 75%; 2) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Responsiveness* secara umum memiliki nilai sebesar 71%; 3) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Realibility* secara umum memiliki nilai sebesar 70%; 4) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Empathy* secara umum memiliki nilai sebesar 72%; dan 5) Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Assurance* secara umum memiliki

nilai sebesar 73%.

Begitu juga penelitian Ni Putu Dwi Sucita Dartini (2021) menjelaskan bahwa; (1) mahasiswa cukup puas dengan layanan akademik Jurusan Penjasokesrek; dan (2) kualitas layanan akademik Jurusan Penjasokesrek cukup baik.

Kepuasan mahasiswa merupakan perasaan secara psikologis seseorang terhadap hasil atau produk yang diharapkan berdasarkan pengalaman, pengetahuan sebelumnya yakni di dalam memorinya. Kepuasan mahasiswa ini tidak dapat dilihat secara kasat mata seperti barang tetapi bagaimana perilaku seseorang menilai dan menanggapi terhadap hasil tersebut. Kepuasan mahasiswa merupakan suatu hal yang sangat abstrak dan hasilnya sangat bervariasi, pada dasarnya sangat tergantung persepsi individu masing-masing (Suryani, 2011: 2)

Dalam hal kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan jurusan pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci, sejauh ini ketua jurusan, sekretaris jurusan dan dosen pengampu mata kuliah pada fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan (FTIK) IAIN Kerinci sudah berusaha yang terbaik dalam memberikan layanan akademik kepada mahasiswa. Meskipun dalam hasil observasi dengan mahasiswa tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanannya yang mengakibatkan ketidakpuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Namun, secara menyeluruh mahasiswa pada setiap jurusan menyatakan puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh jurusan kepada mahasiswa.

Hal tersebut dibuktikan dari hasil pengujian koefisien determinasi data dari instrumen angket yang disebarkan. Berdasarkan hasil uji determinasi diketahui besarnya koefisien determinasi atau R Square adalah 0,525 hal tersebut berarti pengaruh kedua variabel di atas adalah 52,5%.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel Pelayanan Jurusan didapatkan nilai t hitung sebesar $10,200 > 0,67708$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya H_a diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan jurusan

berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci.

2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diketahui kesesuaian antara pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 52,5%. Artinya pelayanan memberi pengaruh kepuasan mahasiswa sebesar 52,5%.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Civitas akademika harus selalu memberikan pelayanan yang baik kedepannya agar menciptakan Fakultas yang unggul dari Fakultas yang lain.
2. Diharapkan selalu terciptanya solidaritas atau pemahaman yang lebih baik antara pelayanan jurusan atau mahasiswa dapat lebih diperkuat di masa depan untuk membangun hubungan yang harmonis antara jurusan dan mahasiswa.
3. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya, untuk variabel pelayanan jurusan dan kepuasan mahasiswa dengan sampel yang lebih besar dan menambahkan variabel-variabel lain.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Gali Eksa Pratama, dilahirkan di Pekanbaru pada tanggal 19 Februari 1999 yang merupakan putra pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Kafrizal dan Ibu Nursiah. Pendidikan penulis berawal dari Sekolah Dasar (SD) pada Tahun 2007-2012 di SD Negeri 35/III Purwodadi Jambi, pada tahun 2012-2015 penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Kerinci, aktif di beberapa kegiatan Ekstrakurikuler sekolah diantaranya Pramuka dan PMR. Pada tahun 2015-2018 penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 2 Kota Sungai Penuh, penulis juga aktif kegiatan ekstrakurikuler sekolah yaitu Pramuka dan PMR. Pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri di Kerinci yaitu Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam melalui jalur Mandiri dan telah terselesaikan pada tahun 2023.