

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TENAGA  
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN/MAHASISWA DI  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FTIK) IAIN KERINCI**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**HELDA PURNAMA**

**NIM : 1910206062**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KERINCI**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

2023 M/ 1444 H

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TENAGA  
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN/MAHASISWA DI  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN (FTIK) IAIN KERINCI.**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Kerinci  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
dalam Menyelesaikan Program Sarjana  
Manajemen Pendidikan Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KERINCI

Oleh:

**HELDA PURNAMA**  
NIM : 1910206062

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
2023 M/1443 H**

1

Dr.Drs Alwis, M.Pd  
Khairul Anwar, M.Si  
DOSEN INSTITUT AGAMA ISLAM  
NEGERI(IAIN) KERINCI

Sungai Penuh, Juni 2023  
Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu  
Keguruan (IAIN) Kerinci  
di-

Sungai Penuh

**AGENDA**

NOMOR : 24

TANGGAL : 19.6.2023

PARAF : J -

**NOTA DINAS**

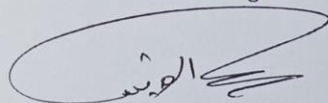
Assalamu'alaikum, Wr, Wb.

Dengan hormat, Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudari HELDA PURNAMA Dengan NIM: 1910206062, judul skripsi "Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci" telah dapat kami ajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi syarat untuk 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.

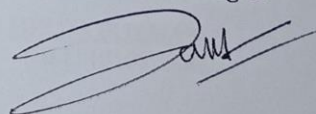
Wassalamu'alaikum, Wr.Wb.

**Dosen Pembimbing I**



**Dr. Drs Alwis, M.Pd**  
NIP. 196512011998031002

**Dosen Pembimbing II**



**Khairul Anwar, M.Si**  
NIP. 198810202020121007

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Helda Purnama  
Tempat/Tanggal Lahir : Koto Baru/ 24 Februari 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswi  
Alamat : Desa Koto Baru

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "*Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci*" benar-benar karya asli saya kecuali yang di cantumkan 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, Juni 2023  
Saya yang menyatakan




HELDA PURNAMA  
NIM : 1910206062

LEMBAR PENGESAHAN

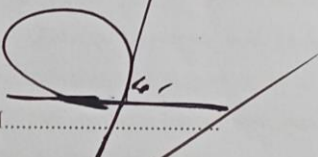
Skripsi oleh Helda Purnama NIM. 1910206062 dengan judul "Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa di (FTIK) IAIN Kerinci" telah di uji dan dipertahankan pada tanggal 22 Juni 2023

Dewan Penguji

Eva Ardinal, M.A  
NIP. 198308122011011005

Ketua Sidang.....  


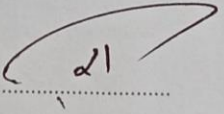
Drs. Samin, M.PdI  
NIP. 196808052000031002

Penguji I.....  


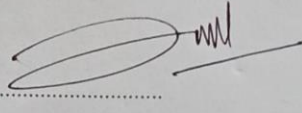
Dr. M. Nurzen, M.Pd  
NIP.198802212019031002

Penguji II.....  


Dr.Drs Alwis, M.Pd  
NIP. 186512011998031002

Pembimbing I.....  


Khairul Anwar, M.Pd  
NIP. 198810202020121007

Pembimbing II.....  


Mengesahkan  
Dekan Tarbiyah dan Ilmu keguruan

Dr. Hadi Candra, S.Ag, M.Pd  
NIP.197306051999031004

Mengetahui, Ketua Jurusan

Mubd. Odha Meditamar, M.Pd.  
NIP. 19840909 200912 1005



## PERSEMBAHAN DAN MOTTO

### PERSEMBAHAN

Dengan iringan doa dan rasa syukurku yang teramat besar skripsi ini ku persembahkan kepada:

- ✧ Kedua orang tuaku tercinta, Ibu Ermida dan Almarhumah Ayah Akmal yang telah mendukung pendidikan ku hingga saat ini, yang selalu memberikan ku semangat semoga Allah SWT memeberikan kesehatan kepada ibu dan ayah (Aamiin)
- ✧ Kakak ku tercinta, Eni Sartika, Eva Yusniarti dan Widya Sandora yang telah memberikan dukungan dan saran kalian selama ini semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian.
- ✧ Teman-teman satu almamater di IAIN Kerinci angkatan 2019 yang telah berjuang sama-sama dalam suka dan duka dalam penyelesaian studi ini

### MOTTO

اِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: “Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”  
(Q.S. Al Insyirah: 6)

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KERINCI

## ABSTRAK

**Judul : Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Tenaga**

**Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa  
(Studi Kasus di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan) IAIN Kerinci**

**Penulis : Helda Purnama Putri**

**NIM : 1910206062**

**Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, Kepuasan  
Pelanggan/Mahasiswa**

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik dan berpengaruh dengan kepuasan mahasiswanya. Semakin baik kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi maka semakin baik pula tentang penilaian mahasiswanya. Namun disisi lain ternyata masih terdapat beberapa persoalan yang berkaitan dengan hal tersebut. Seperti adanya jadwal kuliah yang tabrakan, lamanya membuat surat-surat yang dibutuhkan, tidak kebagian kelas dimata kuliah, adanya nama yang belum tercantum diabsensi. Penelitian ini dimaksud untuk menjawab permasalahan tersebut. Pertama tentang pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa. Kedua, pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Ketiga hubungan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif kuantitatif dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis, fakta yang akurat. Teknik pengumpulan datanya diperoleh dengan menggunakan angket atau kuesioner yang di dapat dari 10 % dari 100 mahasiswa fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan IAIN Kerinci sama dengan 100 mahasiswa atau responden. Hasil penelitian ini yaitu : pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 57,4%, pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah 16,6%, sedangkan hubungan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah 63,0% dan sisanya adalah 3,70% yang dipengaruhi oleh variabel lain.

## **ABSTRACT**

**Title : *The Effect of Employee Performance and Service Quality of Academic Administrative Staff on Customer/Student Satisfaction (Case Study at the Faculty of Tarbiyah and Teaching Science) IAIN Kerinci***

**Author : *Helda Purnama Putri***

**NIM : *1910206062***

**Keywords : *Employee Performance, Service Quality, Customer/Student Satisfaction***

*Employee performance and the quality of academic administration services and affect student satisfaction. The better the performance of employees and the quality of administrative services, the better the assessment of students. However, on the other hand, there are still some problems related to this. Like the colliding class schedule, the length of time it takes to make the required paperwork, not going to class in the course, there are names that have not been listed in attendance. This research is intended to answer these problems. The first is about the effect of employee performance on student satisfaction. Second, the effect of the quality of academic administration services on student satisfaction. The third is the relationship between employee performance and the quality of academic administration services on student satisfaction.*

*This research uses a descriptive method. Quantitative descriptive method is used to find facts with the right interpretation and the aim is to find a systematic picture, accurate facts. The data collection technique was obtained by using a questionnaire or questionnaire which was obtained from 10% of the 100 students of the tarbiyah and teacher training faculties of IAIN Kerinci with the same 100 students or respondents. The results of this study are: the effect of employee performance on student satisfaction is 57.4%, the effect of academic administration service quality on student satisfaction is 16.6%, while the relationship between employee performance and academic administration service quality on student satisfaction is 63.0% and the rest is 3.70% which is influenced by other variables.*



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الْمَلِكِ الْحَقِّ  
الْمُبِينِ، الَّذِي حَبَانَا بِالْإِيمَانِ وَالْيَقِينِ. اللَّهُمَّ صَلِّ لِي عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ، خَاتَمِ  
الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ، وَعَلَى آلِهِ الطَّيِّبِينَ، وَأَصْحَابِهِ الْأَخْيَارِ أَجْمَعِينَ،  
وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ. آمَنَّا بِكَ

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga saja senantiasa terlimpahkan buat Nabi besar Muhammad Saw, yang telah bersusah payah memperjuangkan Islam, sehingga pada saat sekarang ini kita dapat merasakan betapa manis dan indahya iman dan Islam.

Skripsi ini di susun dengan tujuan melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd), Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, sebagai perwujudan dan akhir perjuangan penulis dalam menyelesaikan perkuliahan S.1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mengalami kendala, namun semua kendala tersebut dapat teratasi berkat bimbingan, dan arahan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya khususnya kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua, Bapak Akmal (Alm) dan Ibuk Ermida yang telah banyak berjasa dalam hidup saya.
2. Bapak Dr. H. Asa'ari, M.Ag Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.

3. Bapak Dr. Ahmad Jamin, S.Ag., S.IP., M.Ag. Wakil Rektor I, Bapak Dr. Jafar Ahmad, S.Ag., M.Si. Wakil Rektor II, dan Bapak Dr. Halil Khusairi, M.Ag., Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.
4. Bapak 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. Bapak Muhd. Odha Meditamar, M.Pd Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.
7. Bapak Ali Marzuki Zebua, M.Pd.I sebagai Penasehat Akademik yang selalu memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci.
8. Bapak Dr.Drs.Alwis, M.Pd. sebagai Pembimbing I dan Bapak Khairul Anwar, M.Si sebagai Pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan memberi arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen 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 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini.
11. Sahabatku tercinta yang begitu banyak memberikan motivasi dan harapan.

Terima kasih atas kesetiiaannya menemani setiap langkah perjuangan ini.

Semoga ukhuwah ini akan tetap abadi.

12. Teman-teman angkatan 2019 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam yang telah bersama-sama berjuang.

13. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah berpartisipasi dan membantu dalam mewujudkan karya ilmiah ini.

Hanya ucapan terima kasih yang mampu penulis persembahkan, semoga Allah SWT membalas kebaikan dan memberi rahmat kepada kita semua. Demikian pula skripsi ini, semoga bermanfaat bagi insan pendidikan dalam meniti karir maupun melaksanakan tugas sebagai mahasiswa. Akhirnya, semoga apa yang kita lakukan mendapat ridha Allah SWT.

Sungai Penuh,                      Juni 2023  
Penulis,

HELDA PURNAMA  
NIM : 1910206062

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KERINCI

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN DAN MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	7
F. Definisi Operasional .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Kajian Teori .....	11
1. Kinerja Pegawai .....	11
2. Kualitas Pelayanan Administrasi akademik .....	17
3. Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa .....	25
B. Penelitian Relevan .....	30
C. Kerangka Berpikir .....	35
D. Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	41
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
C. Variabel Penelitian .....	43
D. Teknik Pengumpulan Data .....	44
E. Instrumen Penelitian .....	46
F. Teknik Analisis Data .....	50
<b>BAB IV HASIL PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	51
B. Analisis Data .....	87
C. Pembahasan .....	102

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	106
B. Saran-saran .....	107

## **BIBLIOGRAFI**

### **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Pernyataan Skala Likert .....	45
Tabel 1.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Kinerja Pegawai .....	46
Tabel 1.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Kualita Pelayanan.....	47
Tabel 1.4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Kepuasan Pelanggan .....	49
Tabel 2.1 Tanggapan Responden Mengenai Hasil Kerja Pegawai Yang Berkualitas .....	51
Tabel 2.2 Tanggapan responden mengenai hasil kerja pegawai yang berkuantitas .....	52
Tabel 2.3 Tanggapan responden mengenai pegawai berpakaian rapi dan sopan ..	53
Tabel 2.4 Tanggapan responden mengenai melayani sesuai urutan dari yang terdahulu .....	53
Tabel 2.5 Tanggapan responden mengenai pegawai bekerja secara professional	54
Tabel 2.6 Tanggapan responden mengenai pegawai disiplin terhadap waktu dan peraturan .....	55
Tabel 2.7 Tanggapan responden mengenai pegawai memahami maksud dan tujuan pelanggan (Mahasiswa) .....	56
Tabel 2.8 Tanggapan responden mengenai ketepatan waktu pelayanan yang diberikan .....	56
Tabel 2.9 Tanggapan responden mengenai pegawai mandiri dalam melakukan pekerjaannya sendiri tanpa diawasi dan bantuan .....	57
Tabel 2.10 Tanggapan responden mengenai Tanggung jawab keamanan dan kenyamanan yang diberikan kepada mahasiswa terhadap kinerja pegawai.	58
Tabel 2.11 Tanggapan responden mengenai pegawai melakukan hubungan yang efektif kepada mahasiswa .....	59
Tabel 2.12 Tanggapan responden mengenai pegawai selalu bersikap ramah dan selalu siap membantu .....	59
Tabel 2.13 Tanggapan responden mengenai kebutuhan mahasiswa cepat terselesaikan .....	60

Tabel 2.14	Tanggapan responden mengenai memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa .....	61
Tabel 2.15	Tanggapan mengenai responden kemudahan mendapatkan layanan yang dibutuhkan mahasiswa .....	62
Tabel 2.16	Tanggapan responden mengenai pegawai selalu menyambut mahasiswa dengan senang hati .....	63
Tabel 2.17	Tanggapan mengenai informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas .....	63
Tabel 2.18	Tanggapan mengenai informasi <i>update</i> dari pihak internal kampus ..	64
Tabel 2.19	Tanggapan mengenai responden pegawai selalu menyampaikan informasi sekecil apapun .....	65
Tabel 2.20	Tanggapan mengenai Pegawai bertanggung jawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai prosedur pelayanan .....	66
Tabel 2.21	Tanggapan mengenai setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi ..	66
Tabel 2.22	Tanggapan mengenai selalu ada kejelasan tanggung jawab informasi disetiap layanan .....	67
Tabel 2.23	Tanggapan mengenai memberikan bantuan sepenuhnya jika mahasiswa mengalami kesulitan .....	68
Tabel 2.24	Tanggapan mengenai pegawai sigap dan tanggap terhadap masalah mahasiswa .....	68
Tabel 2.25	Tanggapan mengenai pelayanan menggunakan Bahasa Indonesia sebagai Bahasa resmi negara .....	69
Tabel 2.26	Tanggapan mengenai tidak berbelit-belit dalam penjelasan .....	70
Tabel 2.27	Tanggapan mengenai pegawai mengenakan seragam rapi .....	71
Tabel 2.28	Tanggapan mengenai pegawai dapat langsung ditemui oleh mahasiswa .....	71
Tabel 2.29	Tanggapan mengenai kapasitas meja dan kursi tersedia diruang tunggu .....	72
Tabel 2.30	Tanggapan mengenai papan informasi alur pelayanan yang jelas .....	73
Tabel 2.31	Tanggapan mengenai proses pelayanan tepat waktu .....	73
Tabel 2.32	Tanggapan mengenai hasil pelayanan yang diberikan pegawai administrasi akademik .....	74
Tabel 2.33	Tanggapan mengenai pegawai meningkatkan pelayanan yang berkualitas .....	75
Tabel 2.34	Tanggapan mengenai pegawai memaksimalkan dan memanfaatkan tenaga kerja teknologi .....	76
Table 2.35	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelayanan .....	77

Tabel 2.36	Tanggapan responden mengenai kesiapan pegawai berada dikantor pelayanan .....	77
Tabel 2.37	Tanggapan responden mengenai pemberian arahan tentang proses pelayanan. ....	78
Tabel 2.38	Tanggapan mengenai menanyakan keperluan mahasiswa .....	79
Tabel 2.39	Tanggapan responden mengenai pelayanan sesuai antrian .....	79
Tabel 2.40	Tanggapan responden mengenai pelayanan kepada mahasiswa tanpa memandang status sosial .....	80
Tabel 2.41	Tanggapan responden mengenai kenyamanan ruang tunggu .....	81
Tabel 2.42	Tanggapan responden mengenai keramahan pegawai .....	82
Tabel 2.43	Tanggapan responden mengenai terjaminnya berkas mahasiswa .....	82
Tabel 2.44	Tanggapan responden mengenai tersedianya fasilitas keamanan diruang pelayanan .....	83
Tabel 2.45	Tanggapan responden mengenai tersimpannya berkas mahasiswa ....	84
Tabel 2.46	Tanggapan responden mengenai mengindikasikan pelayanan yang bermutu .....	85
Tabel 2.47	Tanggapan responden mengenai pelayanan dengan evaluasi yang terbuka .....	85
Tabel 2.48	Tanggapan responden mengenai pelayanan sesuai harapan .....	86
Tabel 3.49	Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai .....	87
Tabel 3.50	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	88
Tabel 3.51	Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	89
Tabel 3.52	Uji Reliabilitas .....	90
Tabel 3.53	Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	91
Tabel 3.54	Hasil Uji Multikolinieritas .....	92
Tabel 3.55	Analisis Regresi Berganda .....	94
Tabel 3.56	Nilai Koefisien Determinasi.....	96
Tabel 3.57	Uji F .....	98
Tabel 3.58	Regresi Linier Sederhana (X1) Terhadap (Y) .....	99
Tabel 3.59	Regresi Linier Sederhana (X2) terhadap (Y) .....	100
Tabel 3.60	Koefisien Determinan (X1) terhadap (Y) .....	101
Tabel 3.61	Koefisien Determinan (X2) terhadap (Y) .....	101

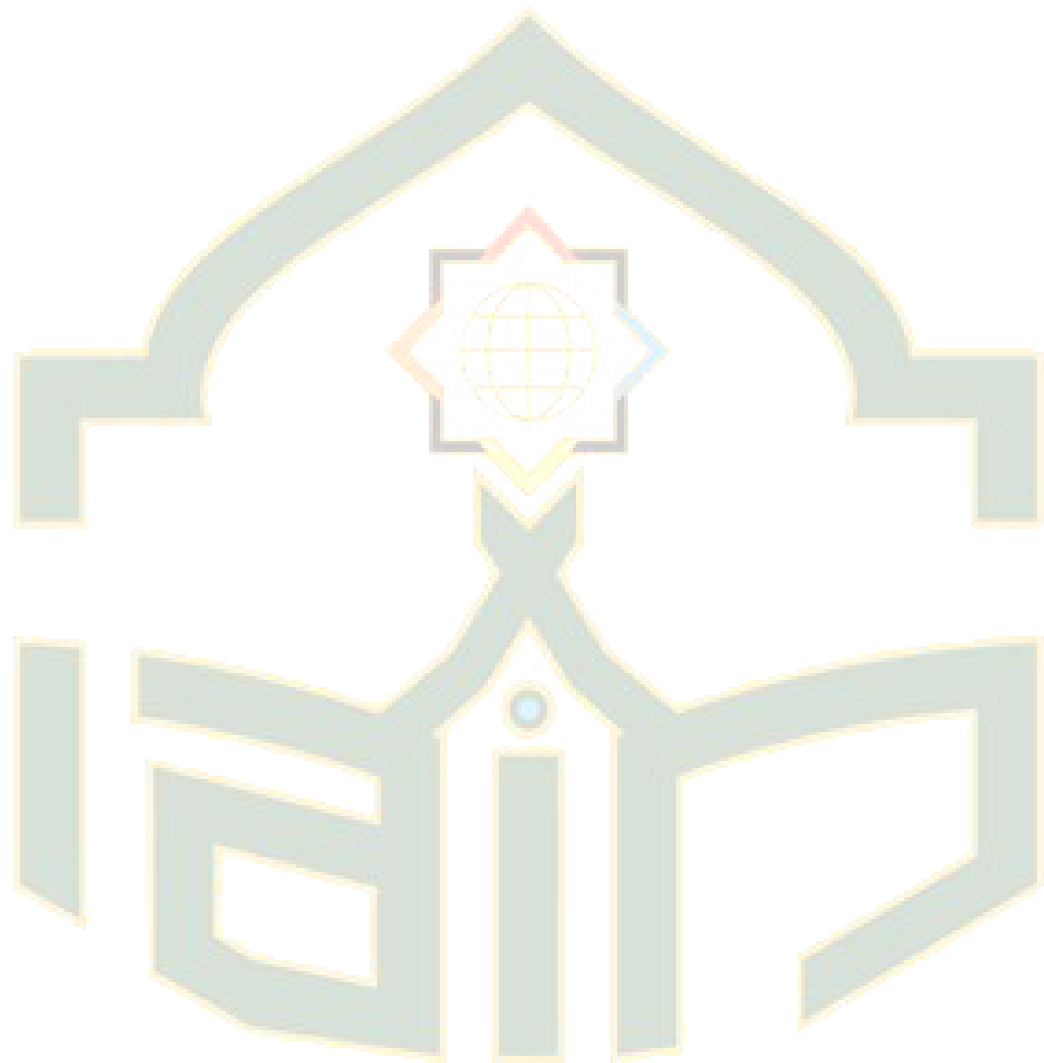


## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	37
Gambar 3.1 Hasil Scatter Plot .....	93

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KERINCI





INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KERINCI



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga penyelenggaraan pendidikan tinggi yang turut serta dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk itu, perguruan tinggi mempunyai tanggung jawab bagi kemajuan suatu bangsa. Hal ini dikarenakan majunya suatu bangsa ditentukan oleh pendidikan, maka dari itu pendidikan dapat dikatakan sebagai fondasi bagi suatu Negara. “Hasil studi menunjukkan bahwa tingkat kemajuan pembangunan suatu bangsa amat erat kaitannya dengan tingkat pendidikan bangsa itu. (Kurbani ; 2017-22);

Lembaga pendidikan merupakan organisasi publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan sumber daya yang dimiliki, berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan peran pelayanan yang ada. Langkah yang perlu ditempuh oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan. (Sriwahyuni ; 2020-1);

Pendidikan merupakan ujung tombak kemajuan sebuah bangsa. Mencerdaskan kehidupan bangsa tentunya dimulai dari pendidikan. Pemerintah terus berusaha memprioritaskan pembangunan dibidang pendidikan, khususnya kualitas pendidikan agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Lembaga pendidikan mempunyai fungsi utama menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah banyak tetapi juga berkualitas

dan disiplin tinggi, mampu menjadi dinamisor inovator, motivator dan penggerak pembangunan serta memproduksi tenaga-tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis tingkat keahlian. Berkenaan dengan itu, maka layanan terhadap masyarakat yaitu siswa harus ditingkatkan baik dari sisi kualitas maupun kuantitasnya. (Sriwahyuni; 2020-1);

Kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering atasan tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan/instansi menghadapi krisis yang serius.(Mariah ; 2013-148);

Kinerja pegawai menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan, adanya kinerja dalam bekerja dapat memberikan peranan dalam upaya peningkatan prestasi kerja di akademik FTIK IAIN Kerinci yang akan berdampak pada upaya perbaikan dan peningkatan kualitas mutu pendidikan. Dalam kinerja pegawai menunjukkan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya.

Semakin baik persepsi pegawai terhadap kepedulian yang diberikan oleh tenaga administrasi di akademik FTIK IAIN Kerinci, maka kepuasan kerja pegawai juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi mahasiswa/pelanggan terhadap kepedulian yang diberikan oleh tenaga administrasi di akademik FTIK IAIN Kerinci buruk maka kinerja pegawai juga akan semakin rendah.

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 perkantoran. Pegawai administratif memiliki performansi yang baik, mampu, andal dan mau melaksanakan tugasnya masing - masing dengan memperhatikan prosedur dan metode yang baik dan efisien. (Sumarni ; 2018-79);

Berkaitan dengan kepuasan mahasiswa IAIN Kerinci dipandang mengevaluasi seluruh kegiatan pengelolaan pendidikan tersebut, baik dibidang financial, sosial, lingkungan external dan internalnya. Salah satu lingkungan internalnya adalah mahasiswa sebagai agen pengguna jasa layanan perlu mendapat perhatian khusus, karena dari mahasiswa tersebut akan membawa dampak ke lingkungan external yaitu masyarakat umum yang akan menilai kinerja penyelenggaraan pendidikan di IAIN Kerinci, oleh karena itu kepuasan atas layanan jasa dalam kualitas pelayanan harus ditingkatkan agar dapat dikatakan dalam perguruan tersebut dikategorikan baik dalam hal pelayanan. (Kurbani ; 2017-23);

Berdasarkan hasil observasi dan survei yang dilakukan peneliti pada tanggal 03-februari-2023 dan pada tanggal 07-februari-2023 diketahui bahwa layanan akademik masih memiliki kekurangan seperti jam masuk kerja yang masih kurang disiplin waktu seperti yang diketahui peneliti saat mengobservasi langsung pada jam 08,00 WIB para staf akademik masih belum berada

diruangan tersebut untuk memberikan layanan kepada pelanggan. Selain itu pemanfaatan jam kerja petugas tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dikarenakan petugas masih ada yang terlambat datang dan juga masih ada yang terlalu awal istirahat, sehingga menghambat dan memperlambat pelayanan terhadap pelanggan (mahasiswa). (Hasil observasi diruang pelayanan akademik).

Kemudian dari segi kualitas hasil kerja, para pegawai berusaha menyelesaikan tugas tepat pada waktunya walaupun ada keterlambatan dalam beberapa hari. Dari hasil wawancara kepada beberapa mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan peneliti memperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, mahasiswa merasakan keramahan petugas yang masih kurang, mahasiswa sebagai konsumen kurang merasa diperhatikan dan dibantu, pelayanan kurang tanggap, kemudian untuk masalah surat persuratan, terkadang para mahasiswa mengalami kesulitan dalam pembuatan karena pihak fakultas tidak menyediakan contoh surat yang sesuai. Prosedur yang diberikan terlalu berbelit-belit, yang menyebabkan memakan waktu yang lama dan semakin memperlambat keperluan mahasiswa, dengan proses birokrasi yang panjang dan lambat dengan prosedur pelayanan melalui tahapan yang panjang dan dilakukan dengan lambat sehingga penyelesaian suatu kegiatan memerlukan waktu yang lama. Sama halnya seperti yang disampaikan oleh beberapa mahasiswa yang mengeluhkan kondisi ruang tunggu yang kurang kapasitas. (Hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa pada tanggal 23-25 Mei 2022).

Sejauh ini bidang administrasi fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan (FITK) IAIN Kerinci telah berusaha sebaik mungkin untuk melakukan pelayanan kepada mahasiswa sebagai konsumennya. Namun tidak dapat dipungkiri lagi bahwa masih saja ada kekurangan dalam pelayanannya yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan dari mahasiswa, sebagaimana yang dialami mahasiswa ketika ingin mengajukan surat rekomendasi SK pembimbing yang prosesnya panjang dan lambat dengan prosedur pelayanan melalui tahapan sistem *online* yang panjang dan dilakukan dengan lambat sehingga penyelesaian SK pembimbing untuk melakukan bimbingan suatu kegiatan tersebut memerlukan waktu yang lama. Oleh karena itu, dalam hal ini peneliti tertarik untuk meneliti adakah Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Tenaga Administrasi Terhadap Kualitas Layanan Administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci.

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FTIK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kerinci. Sehingga judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan) IAIN Kerinci”**

Layanan akademik di fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan (FTIK) IAIN Kerinci layanan dilakukan oleh akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci. Berkaitan dengan fungsinya yang selalu berhubungan dengan mahasiswa, maka layanan administrasi akademik dianggap merupakan salah satu pendukung terwujudnya pendidikan yang berkualitas. Dengan demikian perlu adanya inovasi manajemen dan pengukuran

atau evaluasi dari para pengguna jasa layanan pelanggan (mahasiswa). Perlu diingat bahwa orang yang paling menikmati kesuksesan sebuah perguruan tinggi adalah mahasiswanya.

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci menyediakan jenis layanan akademik berupa pengaturan jadwal perkuliahan, permasalahan nilai, kartu rencana studi, surat menyurat, yudisium, permasalahan nilai, dan urusan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa. Merealisasi pelaksanaan layanan akademik di fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan (FTIK) IAIN Kerinci masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kondisi aslinya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa mahasiswa dapat dijelaskan berbagai permasalahan tersebut diantaranya:

1. Pelayanan di akademik FTIK dirasa masih kurang memuaskan, hal ini dikarenakan terkadang waktu yang dijanjikan tidak sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan,
2. Terkadang pegawai yang dicari tidak ada dikantor, sehingga harus membuat janji dengan pegawai yang bersangkutan.
3. Terjadinya tabrakan jadwal kuliah, misalnya saja ada dosen yang mengajar di waktu dan jam yang bersamaan dengan mata kuliah dan kelas yang berbeda, kesulitan mencari kelas ketika dosen minta ganti waktu kuliah.

Berdasarkan uraian diatas serta kajian terdahulu yang dilakukan, masalah loyalitas/kepuasan pelanggan (mahasiswa) serta faktor-faktor yang mempengaruhinya mendorong ketertarikan peneliti untuk menganalisis dan mengkaji seberapa besar hubungan kinerja pegawai dan kualitas layanan



administrasi akademik terhadap loyalitas mahasiswa, yang kemudian akan diteliti pengaruhnya dalam penelitian dengan Judul **“Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan) IAIN Kerinci”**

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan paparan latar belakang masalah di atas, masalah-masalah yang muncul antara lain:

1. Kualitas layanan administrasi yang diberikan oleh tenaga administrasi akademik masih kurang efektif sehingga membuat mahasiswa/pelanggan kurang puas atas layanan yang diberikan.
2. Kurangnya waktu yang dimiliki tenaga administrasi dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan di kampus.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi masalah penelitian pada pengaruh kinerja dan kepuasan tenaga administrasi terhadap kualitas layanan administrasi di fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan (FTIK) IAIN Kerinci.

### **D. Rumusan Masalah**

1. Apakah berpengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa) di akademik FTIK IAIN Kerinci ?
2. Apakah berpengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa) di akademik FTIK IAIN Kerinci ?

3. Apakah berpengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa) di akademik FTIK IAIN Kerinci ?

## **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **a. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa) di akademik FTIK IAIN Kerinci.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa) di akademik FTIK IAIN Kerinci.
3. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa) di akademik FTIK IAIN Kerinci.

### **b. Manfaat Penelitian**

1. Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci adalah:
  - a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan penilaian dan informasi bagi akademik di FTIK IAIN Kerinci dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa).
  - b) Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik.

## 2. Pegawai akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN

Kerinci adalah:

- a) Untuk mengevaluasi kinerja para pegawai.
- b) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawai Kepada Pelanggan( mahasiswa).

### **F. Definisi Operasional**

Untuk menyamakan persepsi pembaca dan persepsi peneliti tentang variabel yang ada dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan definisi sebagai berikut :

#### **1. Kinerja Pegawai Tenaga Administrasi**

Kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering atasan tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan/instansi menghadapi krisis yang serius. (Mariah ; 2013-148);

Tenaga administrasi di suatu perguruan tinggi memiliki peranan yang tidak kalah pentingnya dengan dosen. Tenaga administrasi berperan dan memiliki fungsi sebagai front-line yang juga berhubungan langsung dengan mahasiswa mulai dari proses pendaftaran, memberikan informasi, mendengarkan serta memberi rekomendasi masalah administrasi yang dihadapi mahasiswa sampai dengan urusan wisuda. (Mariah ; 2013-146);

#### **2. Kualitas layanan Akademik**

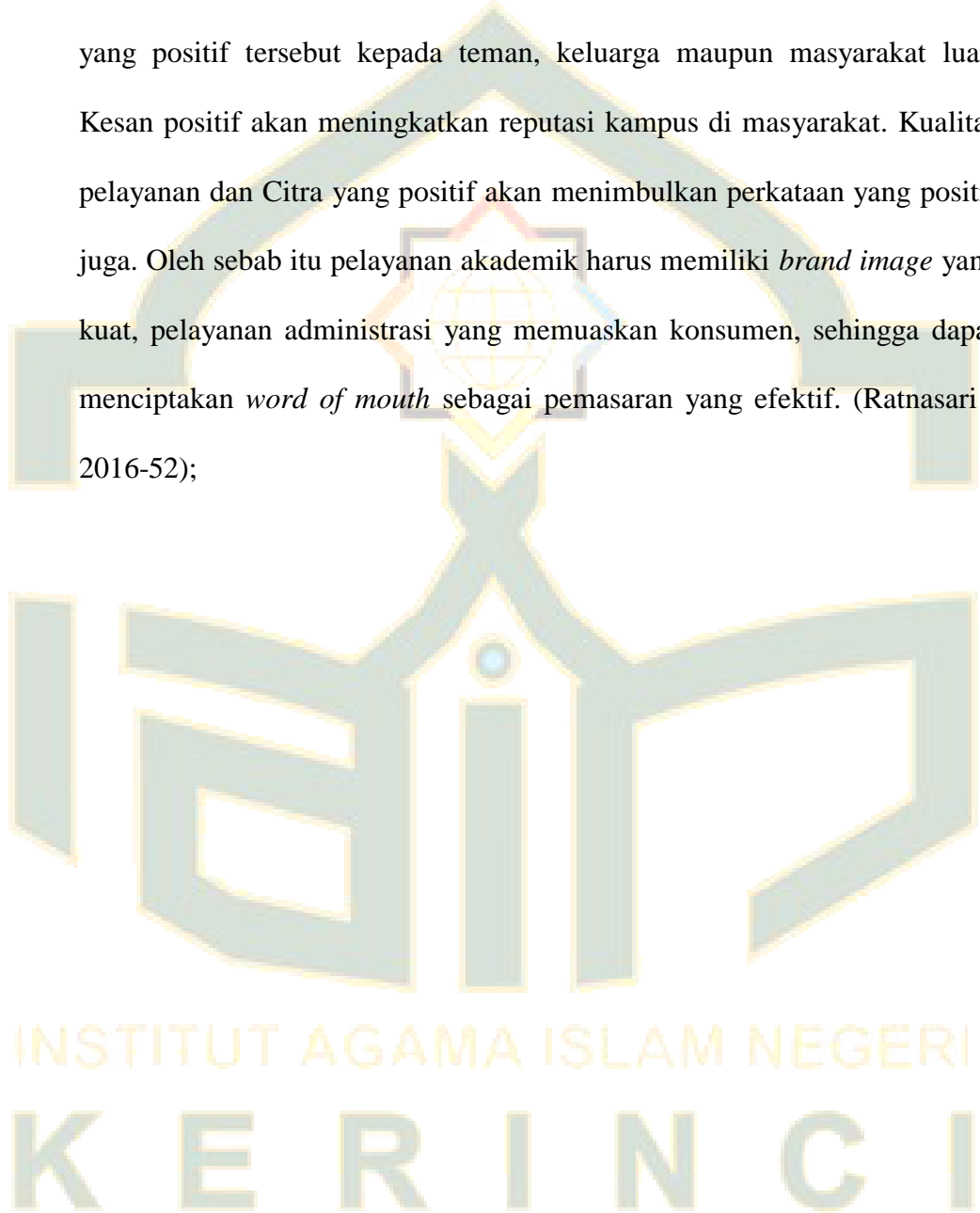
Kualitas layanan akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di FTIK IAIN Kerinci masih perlu ditingkatkan di antaranya meliputi: tampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dalam penelitian diketahui hanya kehandalan (*reliability*) yang menunjukkan hasil cukup baik dan variabel lainnya menunjukkan hasil yang baik. Meskipun dalam kriteria baik tentunya dapat menjadi perhatian bagi *stakeholder* di FTIK IAIN Kerinci meningkatkan lagi kehandalannya dapat meningkat baik bahkan bisa menjadi sangat baik. Semua itu pada akhirnya akan menambah keyakinan dan kepercayaan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik. Jika di antara harapan-harapan yang ada dengan kenyataan yang mereka peroleh hampir sama maka mahasiswa akan merasa puas. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kebutuhan mahasiswa terpenuhi. (Sufiyah ; 2011-91);

Tujuan akhir dari layanan akademik adalah kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan akademik bukan merupakan variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa, tetapi masih ada variabel lain, faktor situasional, faktor personal, dan aspek-aspek lain. (Sufiyah ; 2011-92);

### **3. Kepuasan pelanggan (Mahasiswa)**

Mahasiswa merupakan pelanggan atau konsumen bagi institusi pendidikan tinggi. Institusi sudah seharusnya dapat menjamin kepuasan mahasiswa, tidak hanya dalam proses belajar mengajar, tetapi mencakup pula dalam pelayanan administrasinya. Oleh karena itu dibutuhkan strategi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengetahui

tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang selama ini dirasakan oleh mahasiswa. Apabila mahasiswa telah merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak kampus, maka mahasiswa mempunyai kesan yang positif dan akan menceritakan kesan yang positif tersebut kepada teman, keluarga maupun masyarakat luar. Kesan positif akan meningkatkan reputasi kampus di masyarakat. Kualitas pelayanan dan Citra yang positif akan menimbulkan perkataan yang positif juga. Oleh sebab itu pelayanan akademik harus memiliki *brand image* yang kuat, pelayanan administrasi yang memuaskan konsumen, sehingga dapat menciptakan *word of mouth* sebagai pemasaran yang efektif. (Ratnasari ; 2016-52);





## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Kinerja Pegawai**

Kinerja atau performance adalah suatu prestasi berdaya guna atau hasil. Dari paparan tersebut berarti bahwa kinerja adalah suatu hal yang dilakukan oleh seseorang atau pegawai untuk kelangsungan organisasi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dan pegawai mendapatkan suatu reward atau prestasi kerja. Reward atau prestasi yang diperoleh setiap orang instansi berbeda-beda tergantung ketentuan organisasi yang bersangkutan dapat berupa promosi kenaikan jabatan, atau hadiah lain yang dapat memberikan motivasi bagi karyawan lain untuk melakukan pekerjaannya dengan baik, sehingga terjadi suatu kompetisi yang sehat antar pegawai dan memotivasi karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan baik, sehingga atasan dapat memberikan penilaian yang baik atas hasil kerja yang dilakukan. (Shadily ; 1992-425);

Kinerja pegawai adalah suatu hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target atau sasaran, dan bisa juga kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Jadi pada dasarnya kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja seorang pegawai selama beberapa periode tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya, kemudian hasil kerja tersebut dibandingkan antara yang satu dengan yang lain sehingga dari hasil tersebut

dapat ditentukan kinerja pegawai tersebut baik atau tidak. (Soeprihanto ; 1996-6);

Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Setiap kewajiban atau pekerjaan yang kita kerjakan sudah pasti memiliki resiko dan tanggung jawab yang berbeda-beda, karena setiap pegawai atau pekerja melakukan pekerjaan atau kinerja yang berbeda-beda, tetapi setiap pegawai dituntut untuk melakukan pekerjaan dengan baik agar kualitas organisasi tersebut baik. (Prabu ; 2000-67);

Ada dua faktor yang saling mempengaruhi suatu pencapaian kinerja yaitu faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation), yang dirumuskan bahwa,  $Human\ Performance = Ability + Motivation = Attitude + Situation$ ;  $Ability = Knowledge + Skill$ . Kinerja seorang pegawai sangat dipengaruhi oleh kemampuannya dan motivasi dalam menjalankan suatu pekerjaan, suatu pekerjaan dapat dilakukan jika seseorang tersebut memiliki suatu kemampuan dan suatu motivasi tertentu yaitu untuk mendapatkan tujuan. Sedangkan suatu kemampuan di dapatkan dari pengetahuan yang diperoleh dan ketrampilan yang telah dimilikinya. Kemampuan dan motivasi merupakan hal yang berhubungan dan saling mempengaruhi dalam menjalankan suatu pekerjaan, kinerja pegawai yang baik sudah pasti memiliki, pengetahuan yang baik, kemampuan yang baik, motivasi yang kuat, perilaku yang baik, situasi yang tepat, dan kerampilan



yang baik sehingga mewujudkan kinerja pegawai yang baik dalam hal pelayanan di administrasi akademik. (Prabu ; 2000-67-68);

Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan oleh lembaga dan bertanggung jawab dalam hal melayani .

Sebagai pemimpin yang baik, maka diperlukan cara pengambilan keputusan yang adilberdasarkan teori-teori manajemen juga berlandaskan Al-Qur'an seperti yang tertulis dalam surat AL-Ahqaaf ayat 19.

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Artinya :

*"Dan setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan balasan amal perbuatan mereka dan mereka tidak dirugikan. (Q.S Al-Ahqaf : 19)*

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah memberikan balasan terhadap apa yang diperbuat umatnya, hal ini dapat dilihat dari kalimat "Danbagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan".

Dari ayat tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa untuk menjadi pemimpin yang baik, maka haruslah melakukan suatu penilaian dan evaluasi terhadap hasil kerja karyawannya, sehingga karyawan dengan kinerja yang baik mendapatkan penilaian yang baik pula.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya :

“Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat. (Q.S An-Nisa : 58)

Pada surat An-Nisa’ ayat 58 ini dijelaskan bahwasanya untuk menetapkan “Hukum” dengan adil, kata hukum disini dapat diartikan sebagai peraturan. Untuk itu setiap keputusan yang diambil oleh seorang pemimpin terhadap pegawai harus didasarkan pada aturan yang ada dan ditetapkan secara adil. Adapun aturan yang dimaksud disini berupa kriteria-kriteria dalam penilaian kerja, hingga dapat diputuskan kelayakan kerja dari pegawai tersebut

Konsistensi pegawai yang berarti ketetapan karyawan dalam menjalankan *job description* sesuai dengan apa yang diperintahkan/ mengikuti instruksi yang diberikan oleh pimpinan dan memiliki inisiatif yang diartikan sebagai kemampuan pegawai dalam mengemukakan gagasan, metode, dan pendekatan baru dalam pekerjaannya, sifat kehati-hatian yang tepat, dan faktor kerajinan dalam pekerjaan yang juga dapat diartikan sebagai kerapian dalam bekerja.

Kerja sama yang berarti evaluasi perilaku kerja aktif dengan segala kemampuan dan keahlian untuk saling mendukung dalam tim kerja agar dapat memperoleh hasil kerja yang maksimal.

Sikap yang berarti tindakan pegawai dalam melakukan sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaannya, baik berkenaan dengan sikap terhadap organisasi sikap terhadap atasan/pimpinan, maupun sikap terhadap sesama pegawai. (Niswah ; 2012-4);

Maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kinerja pegawai administrasi akademik adalah pencapaian kerja yang sesuai dengan kuantitas serta kualitas yang bisa diraih pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya masing-masing yang menyangkut urusan penyimpanan, pengarsipan, pengumpulan data atau dokumen serta pencatatan yang dapat digunakan dalam membantu pemimpin dalam laporan-laporan yang mengenai kegiatan sebuah lembaga pendidikan secara terperinci, kegiatan akademik meliputi beberapa aktivitas yang diberlakukan dalam suatu lembaga.

Adapun indikator kinerja pegawai menurut para ahli Wirawan (2009), mengelompokkan indikator kinerja pegawai atau peran penting kinerja menjadi lima jenis:

- 1) Hasil kerja
- 2) Perilaku kerja
- 3) Tanggung jawab
- 4) Kemandirian
- 5) Hubungan sosial individu

## 2. Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik

### a. Pengertian Kualitas

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Berdasarkan definisi ini kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain faktor yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan lembaga (intitut) dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. (Tjiptono ; 2008-85);

### b. Pengertian Pelayanan

Istilah *service* dalam Bahasa Indonesia setidaknya memiliki tiga kata yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, layanan umumnya mencerminkan produk tidak berwujud (*intangible*) atau sektor industri spesifik seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan dan seterusnya. Pada hakikatnya layanan sebagai jasa bersifat *intangible* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Sebagai layanan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu ataupun kelompok)

kepada pihak lain (individu ataupun kelompok). Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan, yang mencakup aktivitas menjawab pertanyaan pelanggan, menangani komplain, memproses pesanan, menginstalasi produk, dan memperbaiki kerusakan, pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. (Tjiptono ; 2014-17);

Suatu pelayanan dapat di katakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. (Hardiyansyah ; 2011-10);

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud (*intangibile*) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Jadi pelayanan dalam konteks ini pelayanan akademik merupakan perilaku pihak lembaga pendidikan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa demi tercapainya kepuasan pada mahasiswa itu sendiri. Pelayanan dikatakan memuaskan jika pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, pelayanan seperti ini dipersepsikan sebagai pelayanan yang berkualitas dan ideal. (Harahap, dkk ; 2019-120);

Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan. Jadi pada intinya kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang tidak dapat diraba tapi dapat dirasakan oleh pelanggan, dan memiliki dampak yang sangat besar terhadap kelangsungan organisasi yang bersangkutan di masa yang akan datang. (Hardiyansyah ; 2011-35);

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayan adalah suatu kondisi atau persepsi konsumen terhadap pemberian pelayanan antara yang diharapkan dengan kenyataan yang diterimanya. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, keramahan yang dirasakan mahasiswa.

Memberikan pelayanan terbaik kepada sesama merupakan pekerjaan yang sangat mulia. Sebagaimana dalam Al-Qur'an Surat Al-Maidah : 2

... "وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانَ طِئْتُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya:

“...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya. (Q.S. Al-Ma'idah : 2)

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah mewajibkan bagi orang mukmin untuk saling tolong menolong dalam mengerjakan sebuah kebaikan dan bertakwa, untuk kepentingan dan kebahagiaan mereka. Dilarang tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran serta memerintahkan supaya tetap bertakwa kepada Allah agar terhindar dari siksaan-Nya yang sangat berat.

**c. Layanan Administrasi Akademik**

Pelayanan administrasi akademik merupakan layanan kependidikan yang berkaitan langsung kepada pelanggan primer (mahasiswa) dari perguruan tinggi yang meliputi kurikulum, silabus, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi sajian, penyajian materi, evaluasi, praktikum, yudisium, surat menyurat, kartu rencana studi dan pembimbingan, kepengurusan nilai, dan pelayanan lainnya mengenai perkuliahan. (Anastasia ; 2001-403);

Pelayanan administrasi akademik dapat meliputi proses registrasi mahasiswa, penentuan jadwal kuliah, pembayaran uang kuliah, kartu rencana studi, surat menyurat, wisuda, permasalahan nilai.

Sering kali 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.(Sumarni ; 2018-78-79);

Kontribusi kualitas layanan akademik dan birokrasi masih perlu ditingkatkan lagi menjadi sangat baik. Hal itu disebabkan karena layanan akademik merupakan layanan yang banyak berkaitan secara langsung dengan mahasiswa, sehingga perguruan tinggi dalam memberikan layanan akademik harus berusaha memahami serta memenuhi kebutuhan mahasiswa dan berakhir pada persepsi mahasiswa.

Kualitas layanan akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci masih perlu ditingkatkan di antaranya meliputi: tampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dalam penelitian diketahui hanya kehandalan (*reliability*) yang menunjukkan hasil cukup baik dan variabel lainnya menunjukkan hasil yang baik. Meskipun dalam kriteria baik tentunya dapat menjadi perhatian bagi stakeholder Fakultas



Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci meningkatkan lagi kehandalannya dapat meningkat baik bahkan bisa menjadi sangat baik. Semua itu pada akhirnya akan menambah keyakinan dan kepercayaan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik. Jika di antara harapan-harapan yang ada dengan kenyataan yang mereka peroleh hampir sama maka mahasiswa akan merasa puas. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kebutuhan mahasiswa terpenuhi. (Sufiyah ; 2011-91);

Tujuan akhir dari layanan administrasi akademik adalah kepuasan mahasiswa. Kualitas layanan administrasi akademik bukan merupakan variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan (mahasiswa) tetapi masih ada variabel lain seperti : biaya atau harga, produk, faktor situasional, faktor personal, dan aspek-aspek lain. (Sufiyah ; 2011-92);

Adapun indikator Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk. yang disampaikan dari mulut ke mulut (*word of mouth*) (indicator dan dimensi kualitas pelayanan) terbagi menjadi 5 (lima) dimensi yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Keyakinan (*Assurance*).
5. Empati (*Emphaty*)
6. Kuantitas
7. Efektifitas

### **3. Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa**

#### **a. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Banyak manfaat yang akan diperoleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi. Kepuasan yang tinggi akan membuat konsumen loyal sehingga mau membeli kembali barang atau jasanya, konsumen mau mempromosikan barang atau jasa tersebut ke calon konsumen yang lain. Berangkat dari konsep dasar kepuasan pelanggan, perguruan tinggi pada dasarnya adalah industri jasa yang memberikan layanan atau jasa kependidikan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan pada pelanggannya (mahasiswa). (Kotler ; 2008-35);

#### **b. Pengertian Mahasiswa**

Pelanggan (mahasiswa) merupakan seorang konsumen yang sudah seharusnya mendapatkan pelayanan yang baik, dengan melakukan pelayanan yang baik terhadap pelanggan (mahasiswa) maka kinerja pegawai dapat dikatakan baik, kinerja pegawai yang baik dan kualitas pelayanan yang baik dapat menjadikan suatu tolak ukur kepuasan seorang pelanggan. (Supranto ; 1997-23);

#### **c. Kepuasan mahasiswa**

Setiap mahasiswa menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di lingkungan kampus. Tentunya dengan

kepuasan maksimal yang didapat mahasiswa akan dapat meningkatkan kesejahteraan bagi yang bersangkutan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. (Kotler ; 2003- 52);

Kepuasan mahasiswa disini berkaitan dengan layanan akademik yang meliputi kurikulum, silabus umum, rancangan mutu perkuliahan, satuan materi, evaluasi, praktikum, surat menyurat, yudisium, dan pembimbingan. Kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila ada kesesuaian antara layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa dengan harapan mahasiswa, kepuasan mahasiswa akan layanan akademik yang diterimanya dilihat dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterimanya, sehingga pelanggan (mahasiswa) merasa puas dalam pelayanan yang diberikan. (Tampubolon ; 2001-71);

Menurut asumsi peneliti tingkat kepuasan mahasiswa dalam kategori baik diakibatkan oleh adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan mengenai kualitas layanan administrasi akademik dan birokrasi. Mahasiswa mengharapkan kualitas dan kuantitas layanan akademik yang bermutu yang diindikasikan dengan ketersediaan sarana dan prasarana memadai, kedisiplinan dalam perkuliahan baik kinerja pegawai, dosen begitupun mahasiswa, evaluasi yang terbuka, sikap dan perilaku baik dosen, tenaga administrasi, pejabat, dan teknisi. Berkaitan dengan birokrasi, bahwa birokrasi juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, walaupun hanya berpengaruh kecil tetapi jika birokrasi dijalankan dengan benar, konsisten, bertanggung jawab,

profesional, tegas, efektif dan efisien maka kualitas pendidikan di perguruan tinggi akan maju. Birokrasi sangat menentukan keberhasilan dalam mewujudkan visi dan misi perguruan tinggi yang telah dirumuskan. Dapat ditegaskan bahwa kualitas dan kuantitas layanan administrasi di akademik dan birokrasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa di FTIK IAIN Kerinci sehingga masyarakat luas merasa tertarik dengan perguruan tinggi IAIN Kerinci terutama dalam hal pelayanan di administrasi akademik sangat membawa pengaruh besar untuk pelayanan mahasiswa baik secara parsial maupun secara simultan.

Adapun indikator Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) Hawkins dan Lonney Dalam Tjiptono (2004;101) dan kemudian berdasarkan keputusan menteri pendayaan aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik, dimensi dan indikator dalam kepuasan pelanggan terdiri dari beberapa sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Keadilan mendapat pelayanan
- c. Kenyamanan lingkungan
- d. Keamanan pelayanan
- e. Ekspektasi

## **B. Penelitian Relevan**

Dalam penelitian ini peneliti mengkaji penelitian-penelitian yang sudah ada. Selain itu, peneliti juga menelaah substansi dari penelitian yang sudah ada,

untuk dijadikan referensi maupun acuan sehingga ditemukan topik permasalahan yang berbeda dan layak untuk dikaji.

Kajian pustaka di sini akan mendeskripsikan berbagai karya atau penelitian yang ada relevansinya dengan judul Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di FTIK IAIN antara lain:

1. Siti Mariah (2013) meneliti tentang “Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik” Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti maka teknis analisis yang digunakan untuk mengemukakan dari penelitian ini adalah hasil dari penelitian menunjukkan bahwa 1) Kondisi aktual variabel motivasi dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu sedikit pengawasan dan yang terendah yaitu senang dalam bekerja. 2) Kondisi aktual variabel kinerja pegawai dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan dan yang terendah yaitu kemampuan mengevaluasi 3) Kondisi aktual variabel kualitas layanan dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu reliability dan yang terendah adalah empathy 4) Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik. 5) Kinerja pegawai administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik. 6) Secara keseluruhan motivasi dan kinerja pegawai administrasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia.

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Mariah memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas bagaimana kualitas layanan administrasi akademik terhadap upaya memenuhi keinginan pelanggan untuk memuaskan harapan pelanggan, akan tetapi juga memiliki perbedaan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Siti Mariah yaitu terdapat pengaruh motivasi yang rendah terhadap kualitas layanan administrasi akademik. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan seberapa besar pengaruh kinerja pegawai dengan kualitas layanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa).

2. Yusniar Harahap (2019) meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau” berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti maka teknis analisis yang digunakan untuk mengemukakan hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik dan sarana prasarana pendidikan baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa FKIP Universitas Riau, semester VI TP. 2017/2018 yang berjumlah 1.215 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 301 orang diperoleh dengan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Bentuk data dalam penelitian ini adalah data primer, yang diperoleh melalui kuesioner yang bersumber dari mahasiswa FKIP Universitas Riau. Metode analisis data dari penelitian ini menggunakan regresi berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

akademik dan sarana prasarana pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa baik secara simultan maupun secara parsial.

Penelitian yang dilakukan oleh Yusniar Harahap memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam hal pelayanan akademik yang diberikan tenaga administrasi baik secara parsial maupun simultan. Akan tetapi juga memiliki perbedaan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yusniar Harahap yaitu terdapat pengaruh rendahnya pelayanan akademik dan sarana prasarana pendidikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan dalam penelitian ini peneliti terdapat pengaruh kinerja pegawai dalam hal pelayanan administrasi akademik yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa).

3. Adie Kurbani (2017) meneliti tentang “ Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas PGRI Palembang” berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti maka teknis analisis yang digunakan untuk mengemukakan hasil penelitian ini adalah penelitian ini bertujuan untuk mengkaji apakah kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan berpengaruh baik secara bersama-sama maupun secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa kuliah di Universitas PGRI Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Secara bersama-sama terdapat pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas PGRI Palembang, (2) Secara parsial terdapat pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada

Universitas PGRI Palembang, (3) Secara parsial terdapat pengaruh fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Universitas PGRI Palembang.

Penelitian yang dilakukan oleh adie kurbani memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu kualitas layanan administrasi akademik dapat diukur dari kepuasan mahasiswa dengan berdasarkan 5 faktor (Berwujud/*Tangibles*, Daya Tanggap/*Responsiviness*, Keandalan/*Realibility*, Empati/*Emphaty*, Keyakinan/*Assurance*). Akan tetapi juga memiliki perbedaan yaitu penelitian yang dilakukan oleh adie kurbani yaitu terdapat pengaruh yang rendah kualitas layanan administrasi akademik dan fasilitas pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dimana dalam penelitian ini ditemukan kurangnya fasilitas seperti ruang kuliah yang bersih dan nyaman, fasilitas *whiteboard*, kipas angin, LCD, pro-jektor dan sarana penunjang lainnya, sedangkan dalam penelitian ini memfokuskan adanya pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan pelanggan yaitu khususnya dalam pelayanan akademik.

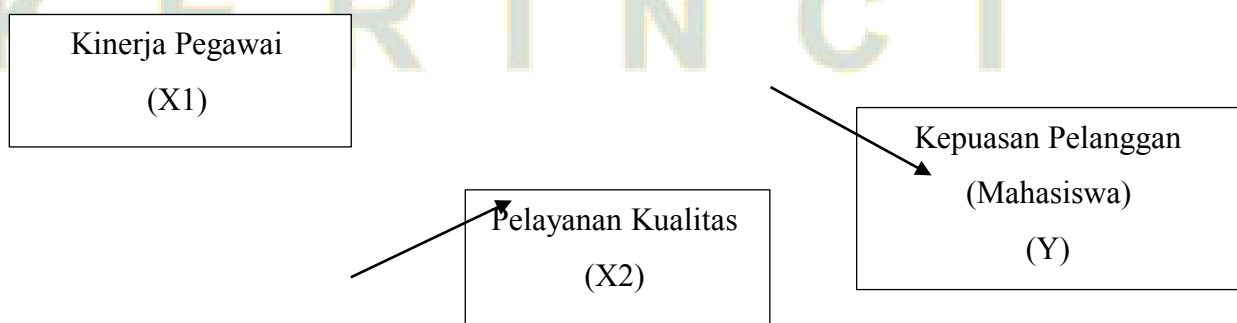
4. Sriwahyuni (2020) meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru di SMAN 1 Rambatan” berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti maka teknis analisis yang digunakan untuk mengemukakan hasil penelitian ini adalah pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan



seberapa besar pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis regresi linier sederhana antara variabel kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru di SMAN 1 Rambatan di peroleh persamaan  $Y' = 65.578 + 0,048 X$  selanjutnya nilai korelasi dari hasil perhitungan R Suara yang dihasilkan 0,016 yang dihasilkan dari  $R^2 = 0,128^2$ .

Penelitian yang dilakukan oleh sriwahyuni memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas bagaimana kualitas layanan administrasi dalam memuaskan kebutuhan pelanggan. Akan tetapi juga memiliki perbedaan yaitu penelitian yang dilakukan oleh sriwahyuni yaitu, objek yang diteliti adalah bagaimana pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi terhadap kepuasan kerja guru, fokus penelitian adalah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasa kerja guru, subjeknya kinerja guru, dan lokasi dalam penelitian ini adalah sekolah bagian ketata usahan. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan bagaimana pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan pelanggan, subjeknya adalah staf akademik dan mahasiswa, dan lokasi dalam penelitian ini adalah kampus bagian administrasi akademik.

### C. Kerangka Berpikir



Kinerja (*performance*) adalah Kinerja (*Performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. (Nurmazizah ; 2018-55);

Pelayanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci menjadi perhatian di kalangan mahasiswa secara umum. Karena pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan tercapainya kepuasan seluruh mahasiswa. Secara sederhana dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi mahasiswa atas harapan pelayanan dengan pelayanan sesungguhnya yang diterima mahasiswa. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Sedangkan jika kenyataannya kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka pelayanan tersebut memuaskan. (Surahman ; 64);

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), wujud fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan kehandalan (*reliability*). Selanjutnya akan diteliti:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan akademik (daya tanggap, jaminan, wujud fisik, empati dan kehandalan) secara parsial mempengaruhi

kepuasan mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci.

2. Bagaimanakah kualitas pelayanan akademik (daya tanggap, jaminan, wujud fisik, empati dan kehandalan) secara simultan mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci. (Surahman ; 64);

Berdasarkan kajian teori yang dikemukakan di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas layanan tenaga administrasi memiliki beberapa dimensi kemahiran, daya tangkap, jaminan dan empati. Dimensi-dimensi dari kualitas layanan tenaga administrasi sangat penting dan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Kepuasan mahasiswa akan memberikan manfaat bagi perguruan tinggi. Mahasiswa yang puas akan menggunakan jasa perguruan tinggi tersebut dengan studi lanjut pada perguruan tinggi yang sama. Selain itu dia juga akan mempromosikan layanan yang baik dari perguruan tinggi kepada calon mahasiswa yang lain sehingga akan meningkatkan jumlah mahasiswa yang kuliah di perguruan tinggi tersebut. Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini adalah kesesuaian antara harapan dan kinerja dari layanan akademik dan birokrasi yang diterima oleh mahasiswa. (Sufiyyah ; 2011-86);

Peneliti menyusun kerangka konseptual secara sistematis dalam gambar 1 layanan tenaga administrasi : sebagai berikut:

kualitas :

1. Daya tangkap  
(*Responsiveness*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Bukti fisik Dimensi  
(*Tangibles*)
5. Empati (*Empathy*)

Kinerja pegawai :

1. Hasil kerja
2. Perilaku kerja
3. Sifat pribadi



Jasa Perguruan tinggi merupakan salah satu penyedia jasa pendidikan. Secara umum, tujuan penyelenggaraan pendidikan termasuk di perguruan tinggi adalah manusia yang berkualitas dan berdaya saing, terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing yang tinggi.

Orientasi perguruan tinggi terhadap kualitas *output* tersebut mengarah pada perbaikan layanan yang diberikan sebagai tanggung jawab kepada stakeholders. Layanan pada perguruan tinggi utamanya ditujukan kepada mahasiswa sebagai pelanggannya. Mahasiswa dianggap sebagai penerima ilmu dari kegiatan belajar. Disisi lain mahasiswa juga yang nantinya akan menjadi *output*. Ini berarti indikator kualitas pelayanan pendidikan yang bermutu harus diorientasikan pada kebutuhan klien atau pihak-pihak penerima layanan. Mutu atau kualitas pelayanan pendidikan harus memperhatikan apa yang dirasakan oleh penerima layanan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan. Kepuasan akan memberikan penilaian yang baik dari mahasiswa kepada lembaga yang artinya akan memberikan keuntungan bagi semua pihak.

Secara umum alur pemikiran tersebut menjelaskan bahwa variabel yang diteliti adalah kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap loyalitas mahasiswa. Variabel selanjutnya dijabarkan dan diukur dengan menggunakan dimensi kualitas layanan berupa dimensi

berwujud (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi kesigapan (*responsiveness*), dimensi kepastian (*assurance*) dan dimensi empati (*empathy*). Wujud layanan akademik yang akan diukur berupa layanan jadwal kuliah, KRS, nilai, ijin observasi dan penelitian, serta informasi perkuliahan dan kegiatan akademik. (Nurmazizah ; 2018-58);

### C. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. (Sugiyono ; 2012-96).

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- 1. H1 : Terdapat pengaruh kinerja pegawai tenaga administrasi yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa) di akademik FTIK IAIN Kerinci.**

Berdasarkan hasil observasi dan survei yang dilakukan peneliti pada tanggal 03-februari-2023 dan pada tanggal 06-februari-2023 diketahui bahwa layanan akademik masih memiliki kekurangan seperti jam masuk kerja yang masih kurang disiplin waktu seperti yang diketahui peneliti saat mengobservasi langsung pada jam 08,00 WIB para staf akademik masih belum berada diruangan tersebut untuk memberikan layanan kepada pelanggan (mahasiswa). Selain itu pemanfaatan jam kerja petugas tidak sesuai dengan jadwal yang telah

ditentukan dikarenakan petugas masih ada yang terlambat datang dan juga masih ada yang terlalu awal istirahat, sehingga menghambat dan memperlambat pelayanan terhadap pelanggan (mahasiswa). (Hasil observasi diruang pelayanan akademik).

**2. H2 : Terdapat pengaruh kualitas layanan tenaga administrasi yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan/mahasiswa.**

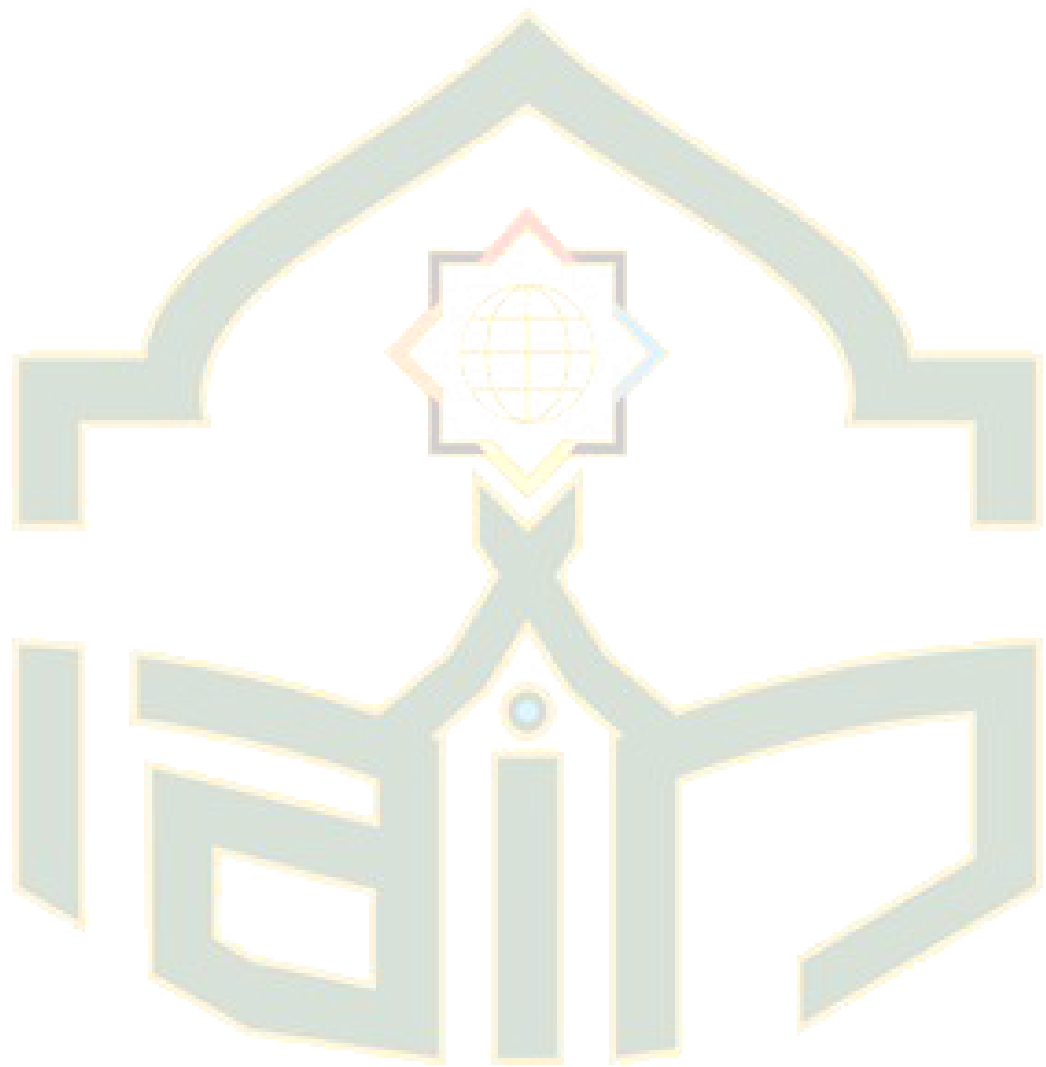
Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai administrasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan/mahasiswa di lingkungan akademik di fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan (FTIK) IAIN Kerinci. Hasil tersebut sesuai dengan kajian teori yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan (mahasiswa).

Berdasarkan identifikasi masalah, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- a. Diduga kualitas pelayanan administrasi (daya tanggap, jaminan, wujud fisik, empati dan kehandalan) secara parsial mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci.
- b. Diduga kualitas pelayanan (daya tanggap, jaminan, wujud fisik, empati dan kehandalan) secara simultan mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci.

**3. H3 ; Terdapat pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan tenaga administrasi akademik terhadap kepuasan pelanggan (Mahasiswa).**

Hasil analisis dari beberapa mahasiswa membuktikan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan secara tidak langsung antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa) melalui kinerja pegawai. Artinya, jika setiap tenaga administrasi akademik meningkatkan kinerja seperti, kualitas, kuantitas, kedisiplinan waktu, daya tanggap, kehandalan, jaminan/kepastian, empati, dan kerja sama maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan (mahasiswa). Pegawai yang bekerja secara sungguh-sungguh dengan tanggung jawab yang diberikan akan menciptakan kinerja yang baik yang berdampak terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa). Berdasarkan hasil penelitian ini kinerja pegawai merupakan variable mediasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, yang artinya bahwa semakin tinggi kinerja pegawai dan pelayanan yang berkualitas berdasarkan faktor yang mempengaruhi sesuai dengan harapan pelanggan (mahasiswa) maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa).



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
**K E R I N C I**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian studi lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono ; 2012-14);

Penelitian ini berusaha mengungkapkan dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian dan mencoba menganalisis untuk memberikan kebenaran berdasarkan data-data yang diperoleh.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **a. Populasi**

Dalam metode penelitian, kata populasi sangat populer digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Oleh karena itu, populasi penelitian merupakan keseluruhan wilayah objek dan subjek penelitian yang ditetapkan untuk analisis dan ditarik kesimpulan oleh peneliti.

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci untuk diambil data dan peneliti menganalisis data yang diperoleh dari mahasiswa FTIK IAIN Kerinci.

## b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, apa kesimpulannya yang akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili). (Sugiyono ; 2012-18);

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik populasi yang diambil sebagai wakil dari populasi yang akan diteliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah total sampling. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Alasan mengambil teknik total sampling karena jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Berdasarkan kutipan diatas maka peneliti menjadikan mahasiswa menjadi subyek. (Sugiyono ; 2012-21);

## C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian bertujuan untuk menjelaskan makna variabel penelitian. Indikator dari variabel adalah gejala yang tampak dalam dunia teori dan praktik. Pada penelitian ini, terdapat tiga variabel yang digunakan, yaitu sebagai berikut:

### a. Variabel terikat (*dependen*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini peneliti

menggunakan satu variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa (Y). Adapun indikator dari variabel tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan.
- b) Kemampuan/kompetensi.
- c) Keadilan mendapat pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.
- d) Kenyamanan lingkungan dan keamanan layanan.

b. **Variabel bebas (*independen*)**

Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (*dependen*). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel independen diantaranya adalah kinerja pegawai (X1) dan kualitas pelayanan (X2) sebagai variabel bebas. Adapun indikator dari kinerja karyawan (X1) adalah sebagai berikut : (Sugiono ; 2012-22);

- a) Pelayanan yang kondusif.
- b) Kedisiplinan dan tanggung jawab.
- c) Kecepatan dan ketepatan waktu.
- d) Keramahan dan kesopanan.
- e) Hubungan baik karyawan dengan pelanggan.
- f) Kecekatan.
- g) Penampilan.

Adapun indikator dari kualitas pelayanan (X2), adalah sebagai berikut:

- a) *Reability* (Kepercayaan).
- b) *Responsiveness* ( Daya Tangkap).
- c) *Assurance* (Keyakinan).

- d) *Emphaty* (Perhatian Individu).
- e) *Tangible* (Berwujud).

## **D. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Kuesioner Angket**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *kuesioner* (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. *Kuesioner* merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. *Kuesioner* dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet. (Sugiyono; 2012-199);

Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal. Contoh: bagaimanakah tanggapan anda terhadap iklan di TV saat ini? Sebaliknya pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Setiap pertanyaan angket yang mengharapkan jawaban berbentuk data nominal, ordinal, interval, dan rasio adalah berbentuk pertanyaan tertutup.

Pertanyaan tertutup akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat, dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap

seluruh angket yang telah terkumpul. Pertanyaan/ Pernyataan dalam angket perlu dibuat kalimat positif dan negatif agar responden dalam memberikan jawaban setiap pertanyaan lebih serius. (Sugiyono ; 2012-199-201);

Penelitian ini menggunakan skala likert, skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial sesuai apa yang dilihat dan yang dirasakan oleh seseorang tersebut. Respon responden ditulis dengan cara memberi tanda ceklis pada jawaban angket yang disediakan, yaitu dengan memilih salah satu jawaban, sangat puas (SP), puas (P), kurang puas (KP), tidak puas (TP).

**Tabel 3.1**

**Skala likert dengan pernyataan positif dan negatif**

No	Pertanyaan	Positif	Negatif
1	Sangat puas (PS)	5	1
2	Puas (S)	4	2
4	Tidak puas (TP)	2	4
5	Sangat tidak puas (STP)	1	5

**E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan sesuatu yang penting dan strategis kedudukannya di dalam keseluruhan kegiatan penelitian. Instrumen penelitian tergantung jenis data yang diperlukan dan sesuai dengan masalah penelitian. Keberadaan instrumen penelitian merupakan bagian yang sangat integral dan termasuk dalam komponen metodologi penelitian karena instrument penelitian

merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah yang sedang diteliti. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa Instrumen hanya merupakan alat yang akan digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang akurat yang diperoleh dari mahasiswa FTIK IAIN Kerinci. (Hidayah ; 2022-34);

**Tabel3.2Kisi-kisi instrumen penelitian (kinerja pegawai X1)**

No	Variabel	Dimensi	Indikator
1	Kinerja pegawai (X1)	a. Hasil Kerja	1. Hasil kerja yang berkualitas 2. Kuantitas hasil kerja pegawai.
		b. Perilaku kerja	1. Tidak melakukan diskriminasi kepada pelanggan. 2. Melayani sesuai urutan dari yang terdahulu.
		c. Tanggung jawab	1. Bekerja secara profesional. 2. Disiplin terhadap waktu dan peraturan.
		d. Kemandirian	1. Memahami maksud dan tujuan pelanggan. 2. Ketepatan waktu pegawai dalam bekerja di segala aspek. 3. Melakukan pekerjaannya sendiri tanpa diawasi dan bantuan. 4. Mempertinggi rasa tanggung jawab

			pegawai terhadap tugas-tugasnya.
		e. Hubungan sosial dan individu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Silaturahmi terjaga sesama kinerja pegawai dan pelanggan.</li> <li>2. Tidak melakukan diskriminasi kepada pelanggan.</li> <li>3. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.</li> </ol>

Sumber ; Wirawan (2013), Hamdani (2016), Mamentu (2016);

**Tabel 3.3 Kisi-kisi instrumen penelitian (kualitas pelayanan X2)**

No	Variabel	Dimensi	Indikator
2	Kualitas pelayanan (X2)	a. <i>Reliability</i> (kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. setiap kebutuhan mahasiswa cepat terselesaikan</li> <li>2. pegawai memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa</li> <li>3. kemudahan mendapatkan layanan yang dibutuhkan mahasiswa</li> </ol>
		b. <i>Responsiveness</i> (respon/tanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pegawai selalu menyambut mahasiswa dengan senang hati</li> <li>2. Informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas.</li> <li>3. Informasi update dari pihak internal kampus</li> <li>4. pegawai selalu</li> </ol>

			meyampaikan informasi sekecil apapun
		c. <i>Assurance</i> (jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pegawai bertanggung jawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai prosedur pelayanan</li> <li>2. setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi</li> <li>3. selalu ada kejelasan tanggung jawab informasi di setiap layanan</li> </ol>
		d. <i>Empathy</i> (empati)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pegawai memberikan bantuan sepenuhnya jika mahasiswa mengalami kesulitan</li> <li>2. pegawai sigap dan tanggap terhadap masalah mahasiswa</li> <li>3. pelayanan menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasaresmi Negara</li> <li>4. pegawai tidak berbelit-belit dalam penjelasan</li> </ol>
		e. <i>Tangible</i> (berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. pegawai mengenakan seragam rapi</li> <li>2. pegawai dapat langsung ditemui oleh mahasiswa</li> <li>3. kapasitas meja dan kursi tersedia di ruang tunggu</li> </ol>



			4. terdapat papan informasi alur pelayanan yang jelas
		f. kuantitas	1. Proses pelayanan tepat waktu. 2. Hasil pelayanan yang berkualitas.
		g. Efektifitas	1. Meningkatkan pelayanan yang berkualitas. 2. Memaksimalkan dan memanfaatkan tenaga kerja teknologi.

Sumber : Zeithami dkk (2002), Daryanto (2014);

**Tabel 3.4 Kisi-kisi instrumen penelitian (kepuasan pelanggan Y)**

No	Variabel	Dimensi	Indikator
3	Kepuasan pelanggan (Y)	a. Prosedur pelayanan	1. pegawai selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi akademik 2. pegawai selalu siap dan berada di kantor pelayanan administrasi 3. pegawai memberikan arahan tentang tata cara proses administrasi kepada mahasiswa. 4. pegawai selalu menanyakan apa keperluan mahasiswa
		b. Keadilan mendapat pelayanan	1. anda puas dengan pelayanan

			<p>administrasi dilakukan dan diproses oleh petugasurut sesuai antrian.</p> <p>2. pegawai melayani mahasiswa tidak memandang status sosial yang disandang mahasiswa. dalam</p>
		c. Kenyamanan lingkungan	<p>1. Adanya bangku dan meja yang nyaman untuk menunggu proses administrasi</p> <p>2. pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi selalu bersikap ramah terhadap semua mahasiswa</p>
		d. Keamanan pelayanan	<p>1. keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh petugas agar tidak terjadi halhal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang</p> <p>2. pegawai menyediakan peralatan keamanan seperti cctv yang memadai di ruang administrasi</p> <p>3. berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk</p>

			membantu jalannya administrasi disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari.
		e. Ekspektasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. saudara akan mengindikasikan pelayanan yang bermutu?</li> <li>2. pegawai melakukan pelayanan dengan evaluasi yang terbuka?</li> <li>3. pelayanan administrasi akademik sesuai dengan harapan?</li> </ol>

Sumber : PP No. 63. Tahun 2003, Tjiptono (2004-101);

#### F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisa kuantitatif adalah proses mengolah data yang sudah terkumpul dari responden di lapangan atau referensi lain yang terpercaya dan dibantu dengan menggunakan alat bantu program statistik SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) for Window version 20.0. Dalam penelitian ini adapun model analisis data yang digunakan untuk menguji data dalam penelitian ini harus sampai sejauh mana hubungan pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan tenaga administrasi akademik di fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan (FTIK) IAIN Kerinci terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa) dengan menggunakan model analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda.

## 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisa pengaruh beberapa variabel bebas atau independen variabel (X) terhadap satu variabel tidak bebas atau dependen variabel (Y) secara bersama-sama. Selain itu juga analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yang modelnya sebagai berikut :  
(Manaeke,dkk ; 2015-426);

$$Y = a + b^1X^1 + b^2X^2 + b^3X^3$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Mahasiswa

a : Konstanta

X<sup>1</sup> : Kinerja Pegawai

X<sup>2</sup> : Kualitas Layanan

B<sup>1</sup>, b<sup>2</sup>, : Koefisien regresi

### a. Uji F

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X<sup>1</sup>, X<sup>2</sup>) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Y). Bila Fhitung < Ftabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh secara simultan. Bila Fhitung > F tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima berarti terdapat pengaruh secara simultan.

Penelitian dan seleksi atas item item yang valid dipertahankan, sedangkan yang tidak valid dihilangkan. Item item yang valid digunakan sebagai item angket untuk penelitian.

b. Uji t

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y).

c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat. Oleh karena itu banyak peneliti yang menganjurkan menggunakan *adjuste R square* pada saat mengevaluasi model regresi. Tidak seperti  $R^2$ , nilai Adjuste  $R^2$  dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. (Manaeke, dkk ; 2015-427);

## 2. Uji Kualitas Data

Kualitas data dalam suatu pengujian hipotesis akan mempengaruhi hasil ketepatan uji hipotesis. Dalam penelitian ini, kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen dievaluasi dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Validitas adalah bukti bahwa instrument, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan. (Sekaran ; 2006-248);

Teknik yang digunakan untuk validitas adalah teknik korelasi moment dari person. Pengujian menggunakan program SPSS 16 dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan skor total. Nilai korelasi ( $r$ ) dibandingkan dengan angka kritis dalam table korelasi ini digunakan tarafsignifikan 5%. Apabila hitung > tabel, atau value < alpha maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Penelitian dan seleksi atas item-item yang valid dipertahankan, sedangkan yang tidak valid dihilangkan. Item-item yang valid digunakan sebagai item angket untuk penelitian.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang berarti keterpercayaan, keterandalan, konsistensi dan sebagainya. Uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian (kuesioner) dilakukan untuk menguji apakah hasil pengukuran dapat dipercaya, dalam hal ini jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas ditempuh dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Kuesioner dinyatakan *reliable* jika mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis pengujian terhadap asumsi klasik. Kedua pengujian tersebut adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah analisis dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika terdapat normalitas, residual akan terdistribusi secara normal dan independen, yaitu perbedaan antara nilai prediksi dengan skor yang sesungguhnya atau *error* akan terdistribusi secara simetri disekitar nilai means sama dengan nol. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistik non-parametik *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan p value yang diperoleh dari hasil pengujian normalitas dengan tingkat signifikan yang ditentukan yaitu sebesar 0,05. Data dikatakan terdistribusi secara normal jika p value  $> \alpha 0,05$ , begitu juga sebaliknya.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi terdapat adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Multikolinieritas antar variabel independen dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran tersebut menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen yang lain. Nilai *tolerance* yang rendah sama artinya dengan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke

pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian dilakukan melalui pengamatan pola pada grafik *saccaterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (*dependent*) dengan residualnya. Model regresi dikatakan heteroskedastisitas ketika titik-titik data pada grafik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Dalam penelitian ini analisis deskripsi variabel digunakan untuk mengetahui gambaran tentang pernyataan responden. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai, kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.

##### **1. Deskripsi Persepsi Responden Kinerja Pegawai (X1)**

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Kinerja dalam penelitian ini merupakan kinerja pegawai Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci. Kinerja pegawai dalam penelitian ini diukur dengan 12 (Dua belas) pertanyaan.

Adapun tanggapan responden mengenai kinerja pegawai dapat diketahui pada uraian berikut ini :

##### **a. Hasil kerja**

Untuk jawaban responden variabel kinerja pegawai (X1) tentang indikator hasil kerja pegawai administrasi akademik sebagai berikut :

Tabel 2. 1  
Tanggapan responden mengenai hasil kerja pegawai yang berkualitas

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	8	8,0
2	Tidak Puas	67	67,0
3	Puas	22	22,0
4	Sangat Puas	3	3,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kinerja pegawai (X1) tentang indikator hasil kerja administrasi akademik mengenai pertanyaan no 1 (satu) hasil kerja pegawai yang berkualitas? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan hasil kerja pegawai yang berkualitas akademik di FTIK, yakni sebanyak 67% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan hasil kerja pegawai yang berkualitas akademik di FTIK, yakni sebanyak 22% responden, sangat puas sebanyak 3% responden, sangat tidak puas sebanyak 8% responden.

Tabel 2.2  
Tanggapan responden mengenai hasil kerja pegawai yang berkuantitas

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	10	10,0
2	Tidak Puas	61	61,0
3	Puas	26	26,0
4	Sangat Puas	3	3,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kinerja pegawai (X1) tentang indikator hasil kerja pegawai administrasi akademik mengenai pertanyaan no 2 (dua) hasil kerja pegawai sudah dikatakan berkuantitas? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan hasil kerja pegawai yang berkuantitas di akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 61% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan hasil kerja pegawai yang berkuantitas akademik di FTIK IAIN Kerinci, yakni sebanyak 26% responden, sangat puas sebanyak 3% responden, sangat tidak puas sebanyak 10% responden.

b. Perilaku kerja

Untuk jawaban responden variabel kinerja pegawai (X1) tentang indikator perilaku kerja pegawai administrasi akademik sebagai berikut :

Tabel 2.3

Tanggapan responden mengenai pegawai berpakaian rapi dan sopan

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	3	3,0
2	Tidak Puas	15	15,0
3	Puas	68	68,0
4	Sangat Puas	14	14,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kinerja pegawai (X1) tentang indikator perilaku kerja pegawai administrasi akademik mengenai pertanyaan no 3 (tiga) pegawai berpakaian rapi dan sopan? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pegawai berpakaian rapi

dan sopan akademik di FTIK, yakni sebanyak 68% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan pegawai berpakaian rapi dan sopan akademik di FTIK, yakni sebanyak 15% responden, sangat puas sebanyak 14% responden, sangat tidak puas sebanyak 3% responden.

Tabel 2.4  
Tanggapan responden mengenai melayani sesuai urutan dari yang terdahulu

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	4	4,0
2	Tidak Puas	33	33,0
3	Puas	58	58,0
4	Sangat Puas	5	5,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kinerja pegawai (X1) tentang indikator perilaku kerja pegawai administrasi akademik mengenai pertanyaan no 4 (empat) pegawai melayani sesuai urutan dari yang terdahulu? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan melayani sesuai urutan dari yang terdahulu akademik di FTIK, yakni sebanyak 58% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan melayani sesuai urutan dari yang terdahulu akademik di FTIK, yakni sebanyak 33% responden, sangat puas sebanyak 5% responden, sangat tidak puas sebanyak 4% responden.

c. Tanggung jawab

Untuk jawaban responden variabel kinerja pegawai (X1) tentang indikator tanggung jawab pegawai administrasi akademik sebagai berikut :

Tabel 2.5  
Tanggapan responden mengenai pegawai bekerja secara professional

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	2	2,0
2	Tidak Puas	32	32,0
3	Puas	57	57,0
4	Sangat Puas	9	9,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kinerja pegawai (X1) tentang indikator tanggung jawab pegawai administrasi akademik mengenai pertanyaan no 5 (lima) pegawai bekerja secara professional? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pegawai bekerja secara professional akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 57% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan pegawai bekerja secara professional di akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 32% responden, sangat puas sebanyak 9% responden, sangat tidak puas sebanyak 2% responden.

Tabel 2.6  
Tanggapan responden mengenai pegawai disiplin terhadap waktu dan peraturan

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	5	5,0

2	Tidak Puas	71	71,0
3	Puas	21	21,0
4	Sangat Puas	3	3,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kinerja pegawai (X1) tentang indikator tanggung jawab pegawai administrasi akademik mengenai pertanyaan no 6 (enam) pegawai disiplin terhadap waktu dan peraturan? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan pegawai disiplin terhadap waktu dan peraturan di akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 71% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan pegawai disiplin terhadap waktu dan peraturan di akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 21% responden, sangat puas sebanyak 3% responden, sangat tidak puas sebanyak 5% responden.

d. kemandirian

Untuk jawaban responden variabel kinerja pegawai (X1) tentang indikator kemandirian pegawai administrasi akademik sebagai berikut :

Tabel 2.7  
Tanggapan responden mengenai pegawai memahami maksud dan tujuan pelanggan (Mahasiswa)

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	3	3,0
2	Tidak Puas	24	24,0
3	Puas	68	68,0

4	Sangat Puas	5	5,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kinerja pegawai (X1) tentang indikator kemandirian pegawai administrasi akademik mengenai pertanyaan no 7 (tujuh) pegawai memahami maksud dan tujuan pelanggan? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pegawai memahami maksud dan tujuan pelanggan (Mahasiswa) akademik di FTIK, yakni sebanyak 68% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan pegawai memahami maksud dan tujuan pelanggan (Mahasiswa) akademik di FTIK, yakni sebanyak 24% responden, sangat puas sebanyak 5% responden, sangat tidak puas sebanyak 3% responden.

Tabel 2.8  
Tanggapan responden mengenai ketepatan waktu pelayanan yang diberikan

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	9	9,0
2	Tidak Puas	64	64,0
3	Puas	27	27,0
4	Sangat Puas	0	0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kinerja pegawai (X1) tentang indikator kemandirian pegawai administrasi akademik mengenai pertanyaan no 8 (delapan) ketepatan waktu pelayanan yang diberikan? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan ketepatan

waktu pelayanan yang diberikan akademik di FTIK, yakni sebanyak 64% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan akademik di FTIK, yakni sebanyak 27% responden, sangat puas sebanyak 0% responden, sangat tidak puas sebanyak 9% responden.

Tabel 2.9  
Tanggapan responden mengenai pegawai mandiri dalam melakukan pekerjaannya sendiri tanpa diawasi dan bantuan

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	2	2,0
2	Tidak Puas	25	25,0
3	Puas	70	70,0
4	Sangat Puas	3	3,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kinerja pegawai (X1) tentang indikator kemandirian pegawai administrasi akademik mengenai pertanyaan no 9 (Sembilan) pegawai mandiri dalam melakukan pekerjaannya sendiri tanpa diawasi dan bantuan? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pegawai mandiri dalam melakukan pekerjaannya sendiri tanpa diawasi dan bantuan di akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK), yakni sebanyak 70% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan pegawai mandiri dalam melakukan pekerjaannya sendiri tanpa diawasi dan bantuan akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 25% responden,



sangat puas sebanyak 3% responden, sangat tidak puas sebanyak 2% responden.

Tabel 2.10

Tanggapan responden mengenai Tanggung jawab keamanan dan kenyamanan yang diberikan kepada pelanggan/mahasiswa terhadap kinerja pegawai

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	2	2,0
2	Tidak Puas	18	18,0
3	Puas	74	74,0
4	Sangat Puas	6	6,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kinerja pegawai (X1) tentang indikator kemandirian pegawai administrasi akademik mengenai pertanyaan no 10 (sepuluh) tanggung jawab keamanan dan kenyamanan yang diberikan kepada pelanggan/mahasiswa terhadap kinerja pegawai? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan Tanggung jawab keamanan dan kenyamanan yang diberikan kepada pelanggan/mahasiswa terhadap kinerja pegawai di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 74% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan Tanggung jawab keamanan dan kenyamanan yang diberikan kepada pelanggan/mahasiswa terhadap kinerja pegawai di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 18% responden, sangat puas sebanyak 6% responden, sangat tidak puas sebanyak 2% responden.

e. Hubungan sosial dan individu

Untuk jawaban responden variabel kinerja pegawai (X1) tentang indikator hubungan sosial individu sebagai berikut :

Tabel 2.11  
Tanggapan responden mengenai pegawai melakukan hubungan yang efektif kepada mahasiswa

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	3	3,0
2	Tidak Puas	37	37,0
3	Puas	56	56,0
4	Sangat Puas	4	4,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kinerja pegawai (X1) tentang indikator hubungan sosial individu mengenai pertanyaan no 11 (sebelas) pegawai melakukan hubungan yang efektif kepada mahasiswa? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pegawai melakukan hubungan yang efektif kepada mahasiswa di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 56% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan pegawai melakukan hubungan yang efektif kepada mahasiswa di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 37% responden, sangat puas sebanyak 4% responden, sangat tidak puas sebanyak 3% responden.

Tabel 2.12

Tanggapan responden mengenai pegawai selalu bersikap ramah dan selalu siap membantu

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	17	17,0
2	Tidak Puas	65	65,0
3	Puas	16	16,0
4	Sangat Puas	2	2,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kinerja pegawai (X1) tentang indikator hubungan sosial individu mengenai pertanyaan no 12 (dua belas) pegawai selalu bersikap ramah dan selalu siap membantu? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan pegawai selalu bersikap ramah dan selalu siap membantu akademik di FTIK, yakni sebanyak 65% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan pegawai selalu bersikap ramah dan selalu siap membantu akademik di FTIK, yakni sebanyak 16% responden

## 2. Deskripsi Persepsi Responden Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan 22 (Dua-dua) pertanyaan. Adapun tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dapat diketahui pada uraian berikut ini :

### a. Aspek *Reliability* (Kehandalan)

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Reliability* (Kehandalan) administrasi akademik sebagai berikut :

Tabel 2.13  
Tanggapan responden mengenai kebutuhan mahasiswa cepat terselesaikan

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	8	8,0
2	Tidak Puas	68	68,0
3	Puas	20	20,0
4	Sangat Puas	4	4,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Reliability* (Kehandalan) administrasi akademik mengenai pertanyaan no 1 (satu) setiap kebutuhan mahasiswa cepat terselesaikan? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan kebutuhan mahasiswa cepat terselesaikan akademik di FTIK, yakni sebanyak 68% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan kebutuhan mahasiswa cepat terselesaikan akademik di FTIK, yakni sebanyak 20% responden, sangat puas sebanyak 4% responden, sangat tidak puas sebanyak 8% responden.

Tabel 2.14  
Tanggapan responden mengenai memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	7	7,0

2	Tidak Puas	65	65,0
3	Puas	22	22,0
4	Sangat Puas	6	6,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Reliability* (Kehandalan) administrasi akademik mengenai pertanyaan no 2 (dua) pegawai memberikan yang jelas kepada mahasiswa? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 65% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa akademik di FTIK, yakni sebanyak 22% responden, sangat puas sebanyak 6% responden, sangat tidak puas sebanyak 7% responden.

Tabel 2.15

Tanggapan mengenai responden kemudahan mendapatkan layanan yang dibutuhkan mahasiswa

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	6	6,0
2	Tidak Puas	64	64,0
3	Puas	27	27,0
4	Sangat Puas	3	3,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Reliability* (Kehandalan) administrasi akademik mengenai pertanyaan no 3 (tiga) kemudahan mendapatkan layanan yang dibutuhkan mahasiswa? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan kemudahan mendapatkan layanan yang dibutuhkan mahasiswa di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 64% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan kemudahan mendapatkan layanan yang dibutuhkan mahasiswa di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 27% responden, sangat puas sebanyak 3% responden, sangat tidak puas sebanyak 6% responden.

**b. Aspek *responsiveness* (Respon/Tanggapan)**

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Responsiveness* (Respon/Tanggapan) administrasi akademik sebagai berikut :

Tabel 2.16

Tanggapan responden mengenai pegawai selalu menyambut mahasiswa dengan senang hati

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	17	17,0
2	Tidak Puas	48	48,0
3	Puas	32	32,0
4	Sangat Puas	3	3,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Responsiveness* (Respon/Tanggapan) administrasi akademik mengenai pertanyaan no 4 (empat) pegawai selalu menyambut mahasiswa dengan senang hati? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan pegawai selalu menyambut mahasiswa dengan senang hati akademik di FTIK, yakni sebanyak 48% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan pegawai selalu menyambut mahasiswa dengan senang hati akademik di FTIK, yakni sebanyak 32% responden, sangat puas sebanyak 3% responden, sangat tidak puas sebanyak 17% responden.

Tabel 2.17

Tanggapan mengenai informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	8	8,0
2	Tidak Puas	54	54,0
3	Puas	34	34,0
4	Sangat Puas	4	4,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Responsiveness* (Respon/Tanggapan) administrasi akademik mengenai pertanyaan no 5 (lima) informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas akademik di FTIK, yakni sebanyak 54% responden dan diikuti responden yang

menjawab puas dengan informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas akademik di FTIK, yakni sebanyak 34% responden, sangat puas sebanyak 4% responden, sangat tidak puas sebanyak 8% responden.

Tabel 2.18  
Tanggapan mengenai informasi *update* dari pihak internal kampus

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	9	9,0
2	Tidak Puas	56	56,0
3	Puas	34	34,0
4	Sangat Puas	1	1,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Responsiveness* (Respon/Tanggapan) administrasi akademik mengenai pertanyaan no 6 (enam) informasi *update* dari pihak internal kampus? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan informasi *update* dari pihak internal kampus di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 56% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan informasi *update* dari pihak internal kampus di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 34% responden, sangat puas sebanyak 1% responden, sangat tidak puas sebanyak 9% responden.

Tabel 2.19  
Tanggapan mengenai responden pegawai selalu menyampaikan informasi sekecil apapun



No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	9	9,0
2	Tidak Puas	66	66,0
3	Puas	23	23,0
4	Sangat Puas	2	2,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Responsiveness* (Respon/Tanggapan) administrasi akademik mengenai pertanyaan no 7 (tujuh) pegawai selalu menyampaikan informasi sekecil apapun? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan pegawai selalu menyampaikan informasi sekecil apapun akademik di FTIK, yakni sebanyak 66% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan pegawai selalu menyampaikan informasi sekecil apapun akademik di FTIK, yakni sebanyak 23% responden.

c. Aspek *Assurance* (Jaminan)

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Assurance* (Jaminan) administrasi akademik sebagai berikut :

Tabel 2.20

Tanggapan mengenai Pegawai bertanggung jawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai prosedur pelayanan

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	2	2,0
2	Tidak Puas	19	19,0
3	Puas	75	75,0

4	Sangat Puas	4	2,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Assurance* (Jaminan) administrasi akademik mengenai pertanyaan no 8 (delapan) bertanggung jawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai prosedur pelayanan? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan Pegawai bertanggung jawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai prosedur pelayanan akademik di FTIK, yakni sebanyak 75% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan Pegawai bertanggung jawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai prosedur pelayanan akademik di FTIK, yakni sebanyak 19% responden, sangat puas sebanyak 4% responden, sangat tidak puas sebanyak 2% responden.

Tabel 2.21

Tanggapan mengenai setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	3	3,0
2	Tidak Puas	18	18,0
3	Puas	70	70,0
4	Sangat Puas	9	9,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Assurance* (Jaminan) administrasi akademik mengenai

pertanyaan no 9 (sembilan) setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi akademik di FTIK, yakni sebanyak 70% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi akademik di FTIK, yakni sebanyak 18% responden, sangat puas sebanyak 9% responden, sangat tidak puas sebanyak 3% responden.

Tabel 2.22  
Tanggapan mengenai selalu ada kejelasan tanggung jawab informasi disetiap layanan

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	1,0
2	Tidak Puas	19	19,0
3	Puas	74	74,0
4	Sangat Puas	6	6,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Assurance* (Jaminan) administrasi akademik mengenai pertanyaan no 10 (sepuluh) selalu ada kejelasan tanggung jawab informasi disetiap layanan? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan selalu ada kejelasan tanggung jawab informasi disetiap layanan di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 74% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan selalu ada kejelasan tanggung jawab informasi disetiap

layanan di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 19% responden, sangat puas sebanyak 6% responden, sangat tidak puas sebanyak 1% responden.

**d. Aspek *Empathy* (Empati)**

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Empathy* (Empati) administrasi akademik sebagai berikut :

Tabel 2.23  
Tanggapan mengenai memberikan bantuan sepenuhnya jika mahasiswa mengalami kesulitan

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	2	2,0
2	Tidak Puas	22	22,0
3	Puas	67	67,0
4	Sangat Puas	9	9,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Empathy* (Empati) administrasi akademik mengenai pertanyaan no 11 (sebelas) memberikan bantuan sepenuhnya jika mahasiswa mengalami kesulitan? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan memberikan bantuan sepenuhnya jika mahasiswa mengalami kesulitan di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 67% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan s memberikan bantuan sepenuhnya jika mahasiswa mengalami kesulitan di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu

Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 22% responden, sangat puas sebanyak 9% responden, sangat tidak puas sebanyak 2% responden.

Tabel 2.24

Tanggapan mengenai pegawai sigap dan tanggap terhadap masalah mahasiswa

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	15	15,0
2	Tidak Puas	54	54,0
3	Puas	25	25,0
4	Sangat Puas	6	6,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Empathy* (Empati) administrasi akademik mengenai pertanyaan no 12 (dua belas) pegawai sigap dan tanggap terhadap masalah mahasiswa? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan pegawai sigap dan tanggap terhadap masalah mahasiswa akademik di FTIK, yakni sebanyak 54% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan pegawai sigap dan tanggap terhadap masalah mahasiswa akademik di FTIK, yakni sebanyak 25% responden, sangat puas sebanyak 6% responden, sangat tidak puas sebanyak 15% responden.

Tabel 2.25

Tanggapan mengenai pelayanan menggunakan Bahasa Indonesia sebagai Bahasa resmi negara

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	3	3,0

3	Puas	85	85,0
4	Sangat Puas	12	12,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Empathy* (Empati) administrasi akademik mengenai pertanyaan no 13 (tiga belas) pelayanan menggunakan Bahasa Indonesia sebagai bahasa resmi negara? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan menggunakan Bahasa Indonesia sebagai Bahasa resmi negara di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 85% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan pelayanan menggunakan bahasa Indonesia sebagai Bahasa resmi negara di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 3% responden, sangat puas sebanyak 12% responden, sangat tidak puas sebanyak 0% responden.

Tabel 2.26

Tanggapan mengenai tidak berbelit-belit dalam penjelasan

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	0	0
2	Tidak Puas	18	18,0
3	Puas	68	68,0
4	Sangat Puas	14	14,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Empathy* (Empati) administrasi akademik mengenai pertanyaan no 14 (empat belas) tidak berbelit-belit dalam penjelasan? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan Tanggapan mengenai tidak berbelit-belit dalam penjelasan di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 68% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan Tanggapan mengenai tidak berbelit-belit dalam penjelasan di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 18% responden, sangat puas sebanyak 14% responden, sangat tidak puas sebanyak 0% responden.

e. Aspek *Tangible* (Berwujud/Bukti Fisik)

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Tangible* (Berwujud/Bukti Fisik) administrasi akademik sebagai berikut :

Tabel 2.27  
Tanggapan mengenai pegawai mengenakan seragam rapi

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	1,0
2	Tidak Puas	5	5,0
3	Puas	57	57,0
4	Sangat Puas	19	19,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Tangible* (Berwujud/Bukti Fisik) administrasi akademik

mengenai pertanyaan no 15 (lima belas) pegawai mengenakan seragam rapi? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pegawai mengenakan seragam rapi akademik di FTIK, yakni sebanyak 57% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan pegawai mengenakan seragam rapi akademik di FTIK, yakni sebanyak 5% responden, sangat puas sebanyak 19% responden, sangat tidak puas sebanyak 1% responden.

Tabel 2.28

Tanggapan mengenai pegawai dapat langsung ditemui oleh mahasiswa

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	6	6,0
2	Tidak Puas	70	70,0
3	Puas	21	21,0
4	Sangat Puas	3	3,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Tangible* (Berwujud/Bukti Fisik) administrasi akademik mengenai pertanyaan no 16 (enam belas) pegawai dapat langsung ditemui oleh mahasiswa? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan pegawai dapat langsung ditemui oleh mahasiswa administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 70% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan pegawai dapat langsung ditemui oleh mahasiswa administrasi di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN



Kerinci, yakni sebanyak 21% responden, sangat puas sebanyak 3% responden, sangat tidak puas sebanyak 6% responden.

Tabel 2.29  
Tanggapan mengenai kapasitas meja dan kursi tersedia diruang tunggu

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	39	39,0
2	Tidak Puas	50	50,0
3	Puas	9	9,0
4	Sangat Puas	2	2,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Tangible* (Berwujud/Bukti Fisik) administrasi akademik mengenai pertanyaan no 17 (tujuh belas) kapasitas meja dan kursi tersedia diruang tunggu? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan kapasitas meja dan kursi tersedia diruang tunggu administrasi akademik di FTIK, yakni sebanyak 50% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan kapasitas meja dan kursi tersedia diruang tunggu administrasi akademik di FTIK, yakni sebanyak 21% responden, sangat puas sebanyak 9% responden, sangat tidak puas sebanyak 39% responden.

Tabel 2.30  
Tanggapan mengenai papan informasi alur pelayanan yang jelas

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	28	28,0
2	Tidak Puas	51	51,0

3	Puas	20	20,0
4	Sangat Puas	1	1,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek *Tangible* (Berwujud/Bukti Fisik) administrasi akademik mengenai pertanyaan no 18 (delapan belas) terdapat papan informasi alur pelayanan yang jelas? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan papan informasi alur pelayanan yang jelas akademik di FTIK, yakni sebanyak 51% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan papan informasi alur pelayanan yang jelas administrasi akademik di FTIK, yakni sebanyak 20% responden.

**f. Aspek Kuantitas**

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek kuantitas administrasi akademik mengenai pertanyaan no 19 (sembilan belas) sebagai berikut :

Tabel 2.31

Tanggapan mengenai proses pelayanan tepat waktu

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	16	16,0
2	Tidak Puas	65	65,0
3	Puas	17	17,0
4	Sangat Puas	2	2,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek kuantitas administrasi akademik mengenai pertanyaan no 19 (Sembilan belas) proses pelayanan tepat waktu? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan proses pelayanan tepat waktu akademik di FTIK, yakni sebanyak 65% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan proses pelayanan tepat waktu administrasi akademik di FTIK, yakni sebanyak 17% responden

Tabel 2.32  
Tanggapan mengenai hasil pelayanan yang diberikan pegawai administrasi akademik

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	6	6,0
2	Tidak Puas	66	66,0
3	Puas	24	24,0
4	Sangat Puas	4	4,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek kuantitas administrasi akademik mengenai pertanyaan no 20 (dua puluh) hasil pelayanan yang diberikan pegawai administrasi akademik? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan hasil pelayanan yang diberikan pegawai administrasi akademik di FTIK, yakni sebanyak 66% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan hasil pelayanan yang diberikan pegawai administrasi akademik

di FTIK, yakni sebanyak 24% responden, sangat puas sebanyak 4% responden, sangat tidak puas sebanyak 6% responden.

**g. Aspek Efektifitas**

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek efektifitas administrasi akademik sebagai berikut :

Tabel 2.33  
Tanggapan mengenai pegawai meningkatkan pelayanan yang berkualitas

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	10	10,0
2	Tidak Puas	58	58,0
3	Puas	30	30,0
4	Sangat Puas	2	2,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek kuantitas administrasi akademik mengenai pertanyaan no 21 (dua 21) pegawai meningkatkan pelayanan yang berkualitas? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan pegawai meningkatkan pelayanan yang berkualitas administrasi akademik di FTIK, yakni sebanyak 58% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan pegawai meningkatkan pelayanan yang berkualitas administrasi akademik di FTIK, yakni sebanyak 30% responden.

Tabel 2.34  
tanggapan mengenai pegawai memaksimalkan dan memanfaatkan tenaga kerja teknologi

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
----	------------	--------	------------

1	Sangat Tidak Puas	2	2,0
2	Tidak Puas	7	7,0
3	Puas	57	57,0
4	Sangat Puas	34	34,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X2) tentang indikator aspek kuantitas administrasi akademik mengenai pertanyaan no 22 (dua-dua) pegawai memaksimalkan dan memanfaatkan tenaga kerja teknologi? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pegawai memaksimalkan dan memanfaatkan tenaga kerja teknologi administrasi di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 57% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan pegawai memaksimalkan dan memanfaatkan tenaga kerja teknologi di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 7% responden, sangat puas sebanyak 34% responden, sangat tidak puas sebanyak 2% responden.

### 3. Deskripsi Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan mahasiswa merupakan perasaan senang mahasiswa setelah menerima pelayanan yang diberikan. Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini diukur dengan 14 (empat belas) pertanyaan. Adapun

tanggapan responden mengenai kepuasan mahasiswa dapat diketahui pada uraian berikut ini :

a. Prosedur Pelayanan

Untuk jawaban responden variabel kepuasan pelanggan/mahasiswa (Y) tentang prosedur pelayanan di administrasi akademik FTIK IAIN Kerinci sebagai berikut :

Table 2.35  
Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelayanan

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	18	18,0
2	Tidak Puas	60	60,0
3	Puas	21	21,0
4	Sangat Puas	1	1,0
		100	100

Sumber : data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang prosedur pelayanan administrasi akademik mengenai pertanyaan no 1 (satu) apakah pegawai selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi akademik? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan prosedur pelayanan administrasi akademik di FTIK, yakni sebanyak 60% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan prosedur pelayanan administrasi akademik di FTIK, yakni sebanyak 21% responden, sangat tidak puas sebanyak 18% responden.

Tabel 2.36

Tanggapan responden mengenai kesiapan pegawai berada dikantor pelayanan

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	14	14,0
2	Tidak Puas	64	64,0
3	Puas	20	20,0
4	Sangat Puas	2	2,0
		100	100

Sumber data : data primer diolah

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang prosedur pelayanan administrasi akademik mengenai pertanyaan no 2 (dua) pegawai selalu siap dan berada dikantor pelayanan administrasi akademik?

Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan kesiapan pegawai di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci untuk selalu siap berada dikantor, yakni sebanyak 64% responden dan diikuti responden yang menjawab puas kesiapan pegawai di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, untuk selalu siap berada dikantor, yakni sebanyak 20% responden, sangat tidak puas sebanyak 14% responden.

Tabel 2.37  
Tanggapan responden mengenai pemberian arahan tentang proses pelayanan.

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	9	9,0
2	Tidak Puas	45	45,0
3	Puas	44	44,0

4	Sangat Puas	2	2,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang prosedur pelayanan administrasi akademik mengenai pertanyaan no 3 (tiga) pegawai memberikan arahan tentang tata cara proses administrasi kepada mahasiswa? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan arahan proses pelayanan di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 45% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan arahan proses pelayanan di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 44% responden, sangat tidak puas sebanyak 9% responden.

Tabel 2.38

Tanggapan mengenai menanyakan keperluan mahasiswa

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	10	10,0
2	Tidak Puas	41	41,0
3	Puas	44	44,0
4	Sangat Puas	5	5,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang prosedur pelayanan administrasi akademik mengenai pertanyaan no 4 (empat) pegawai selalu menanyakan apa keperluan mahasiswa? Dapat diketahui bahwa



sebagian besar responden menyatakan puas dengan pegawai menanyakan keperluan pelanggan akademik di FTIK, yakni sebanyak 44% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan pegawai menanyakan keperluan pelanggan akademik di FTIK, yakni sebanyak 41% responden, sangat tidak puas sebanyak 10% responden.

b. Keadilan mendapat pelayanan

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang keadilan mendapat pelayanan administrasi akademik sebagai berikut :

Tabel 2.39  
Tanggapan responden mengenai pelayanan sesuai antrian

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	3	3,0
2	Tidak Puas	44	44,0
3	Puas	50	50,0
4	Sangat Puas	3	3,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang keadilan mendapat pelayanan administrasi akademik mengenai pertanyaan no 5 (lima) pelayanan administrasi dilakukan dan diproses oleh pegawaiurut sesuai antrian? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan sesuai antrian akademik di FTIK, yakni sebanyak 50% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan pelayanan sesuai antrian akademik di FTIK, yakni sebanyak 44% responden, sangat tidak puas sebanyak 3% responden, sangat puas sebanyak 3% responden.

**Tabel 2.40**  
**Tanggapan responden mengenai pelayanan kepada mahasiswa tanpa memandang status sosial**

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	3	3,0
2	Tidak Puas	27	27,0
3	Puas	61	61,0
4	Sangat Puas	9	9,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang keadilan mendapat pelayanan administrasi akademik mengenai pertanyaan no 6 (enam) pegawai dalam melayani mahasiswa tidak memandang status sosial yang disandang mahasiswa? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan tanpa memandang status sosial akademik di FTIK, yakni sebanyak 61% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan memandang status sosial akademik di FTIK, yakni sebanyak 27% responden, sangat tidak puas sebanyak 3% responden, sangat puas sebanyak 9% responden.

c. Kenyamanan Lingkungan

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang indikator kenyamanan lingkungan.

**Tabel 2.41**  
**Tanggapan responden mengenai kenyamanan ruang tunggu**

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	1,0

2	Tidak Puas	54	54,0
3	Puas	11	11,0
4	Sangat Puas	34	34,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang indikator kenyamanan lingkungan administrasi akademik mengenai pertanyaan no 7 (tujuh) adanya bangku dan meja yang nyaman untuk menunggu proses administrasi akademik? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan kenyamanan ruang tunggu akademik di FTIK, yakni sebanyak 54% responden dan diikuti responden yang menjawab sangat puas dengan kenyamanan ruang tunggu akademik di FTIK, yakni sebanyak 34% responden.

Tabel 2.42

Tanggapan responden mengenai keramahan pegawai

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	36	36,0
2	Tidak Puas	51	51,0
3	Puas	11	11,0
4	Sangat Puas	2	2,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang indikator kenyamanan lingkungan administrasi akademik mengenai pertanyaan no 8 (delapan) pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi selalu bersikap ramah terhadap semua mahasiswa? Dapat diketahui bahwa sebagian

besar responden menyatakan tidak puas dengan keramahan pegawai akademik di FTIK, yakni sebanyak 51% responden dan diikuti responden yang menjawab sangat tidak puas dengan keramahan pegawai akademik di FTIK, yakni sebanyak 36% responden, puas sebanyak 11% responden, sangat puas sebanyak 2% responden.

d. Keamanan Pelayanan

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang indikator keamanan pelayanan administrasi akademik sebagai berikut :

Tabel 2.43  
Tanggapan responden mengenai terjaminnya berkas mahasiswa

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	1,0
2	Tidak Puas	15	15,0
3	Puas	79	79,0
4	Sangat Puas	5	5,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang indikator keamanan pelayanan administrasi akademik mengenai pertanyaan no 9 (sembilan) keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh pegawai agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan terjaminnya berkas mahasiswa di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 79% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan

terjaminnya berkas mahasiswa di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 15% responden, sangat tidak puas sebanyak 1% responden, sangat puas sebanyak 5% responden.

Tabel 2.44  
Tanggapan responden mengenai tersedianya fasilitas keamanan diruang pelayanan

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	1,0
2	Tidak Puas	10	10,0
3	Puas	72	72,0
4	Sangat Puas	17	17,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang indikator keamanan pelayanan administrasi akademik mengenai pertanyaan no 10 (sepuluh) pegawai menyediakan peralatan keamanan seperti cctv yang memadai diruang administrasi akademik? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan tersedianya fasilitas keamanan diruang di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 72% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan tersedianya fasilitas keamanan diruang administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 10% responden, sangat puas sebanyak 17% responden, sangat tidak puas sebanyak 1% responden.

Tabel 2.45  
Tanggapan responden mengenai tersimpannya berkas mahasiswa

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	1	1
2	Tidak Puas	11	11,0
3	Puas	66	66,0
4	Sangat Puas	22	22,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang indikator keamanan pelayanan akademik mengenai pertanyaan no 11 (sebelas) berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk membantu jalannya administrasi disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan tersimpannya berkas mahasiswa akademik di FTIK, yakni sebanyak 66% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan tersimpannya berkas mahasiswa akademik di FTIK, yakni sebanyak 11% responden.

e. Ekspektasi

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang indikator ekspektasi pelayanan administrasi akademik sebagai berikut :

Tabel 2.46

Tanggapan responden mengenai mengindikasikan pelayanan yang bermutu

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	4	4,0
2	Tidak Puas	64	64,0
3	Puas	31	31,0

4	Sangat Puas	1	1,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang indikator ekspektasi pelayanan administrasi akademik mengenai pertanyaan no 12 (dua belas) apakah saudara akan mengindikasikan pelayanan yang bermutu? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan mengindikasikan pelayanan yang bermutu akademik di FTIK, yakni sebanyak 64% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan mengindikasikan pelayanan yang bermutu di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 31% responden, sangat puas sebanyak 1% responden

Tabel 2.47

Tanggapan responden mengenai pelayanan dengan evaluasi yang terbuka

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	3	3,0
2	Tidak Puas	58	58,0
3	Puas	35	35,0
4	Sangat Puas	4	4,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kepuasan pelanggan/mahasiswa (Y) tentang indikator ekspektasi kualitas pelayanan administrasi akademik mengenai pertanyaan no 13 (tiga belas) apakah pegawai melakukan pelayanan dengan evaluasi yang terbuka? Dapat diketahui bahwa sebagian besar

responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan dengan evaluasi yang terbuka di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 58% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan pelayanan dengan evaluasi yang terbuka di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 31% responden, sangat puas sebanyak 4% responden, sangat tidak puas sebanyak 3% responden.

Tabel 2.48  
Tanggapan responden mengenai pelayanan sesuai harapan

No	Pernyataan	Jumlah	Persentase
1	Sangat Tidak Puas	23	23,0
2	Tidak Puas	53	53,0
3	Puas	22	22,0
4	Sangat Puas	2	2,0
		100	100

Sumber : Data primer yang diolah

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang indikator ekspektasi pelayanan administrasi akademik mengenai pertanyaan no 14 (empat belas) apakah pelayanan administrasi akademik sesuai dengan harapan? Dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan sesuai harapan di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 53% responden dan diikuti responden yang menjawab puas dengan pelayanan sesuai harapan di administrasi akademik Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci, yakni sebanyak 22% responden



## B. Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Validitas adalah bukti bahwa instrument, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan. Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan skor total. Nilai korelasi ( $r$ ) dibandingkan dengan angka kritis dalam table korelasi ini digunakan tarafsignifikan 5%. Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , atau  $P\text{-value} < \alpha$  maka pertanyaan tersebut dikatakan valid. Hasil uji validitas dari tiap item/butir pertanyaan dari masing-masing variabel dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 3.49  
Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai

Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0,417	0.309	Valid
X1.2	0,645	0,309	Valid
X1.3	0,490	0.309	Valid
X1.4	0,568	0.309	Valid
X1.5	0,645	0.309	Valid
X1.6	0,557	0.309	Valid
X1.7	0,445	0.309	Valid
X1.8	0,542	0.309	Valid

X1.9	0,555	0.309	Valid
X1.10	0,631	0.309	Valid
X1.11	0,471	0.309	Valid
X1.12	0,608	0.309	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 3.49. tersebut dapat diketahui angka semua butir pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur variabel kinerja pegawai, memiliki nilai r-hitung lebih besar dari angka r-tabel untuk sampel sebanyak 30 yang diambil dari 100 responden, Hasil ini menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan yang mengukur variabel kinerja pegawai dapat dikatakan **valid**.

Tabel 3.50  
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X2.1	0,639	0.309	Valid
X2.2	0,689	0,309	Valid
X2.3	0,667	0.309	Valid
X2.4	0,723	0.309	Valid
X2.5	0,504	0.309	Valid
X2.6	0,639	0.309	Valid
X2.7	0,689	0.309	Valid
X2.8	0,667	0.309	Valid
X2.9	0,723	0.309	Valid
X2.10	0,504	0.309	Valid
X2.11	0,453	0.309	Valid

X2.12	0,494	0.309	Valid
X2.13	0,446	0,309	Valid
X2.14	0,639	0.309	Valid
X2.15	0,689	0,309	Valid
X2.16	0,667	0.309	Valid
X2.17	0,723	0.309	Valid
X2.18	0,639	0.309	Valid
X2.19	0,689	0.309	Valid
X2.20	0,667	0.309	Valid
X2.21	0,723	0.309	Valid
X2.22	0,504	0.309	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 3.50. tersebut dapat diketahui angka semua butir pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, memiliki nilai r-hitung lebih besar dari angka r-tabel untuk sampel sebanyak 30 yang diambil dari 100 responden, Hasil ini menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan yang mengukur variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan **valid**.

Tabel 3.51

Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa

Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y.1	0,584	0.309	Valid
Y.2	0,426	0,309	Valid
Y.3	0,574	0.309	Valid

Y.4	0,668	0.309	Valid
Y.5	0,702	0.309	Valid
Y.6	0,633	0.309	Valid
Y.7	0,641	0.309	Valid
Y.8	0,368	0.309	Valid
Y.9	0,069	0.309	Valid
Y.10	0,618	0.309	Valid
Y.11	0,618	0.309	Valid
Y.12	0,408	0.309	Valid
Y.13	0,618	0,309	Valid
Y.14	0,408	0,309	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 3.51. tersebut dapat diketahui angka semua butir pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan/mahasiswa, memiliki nilai r hitung lebih besar dari angka r-tabel untuk sampel sebanyak 30 yang diambil dari 100 responden, Hasil ini menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan yang mengukur variabel kepuasan pelanggan/mahasiswa dapat dikatakan **valid**.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian (kuesioner) dilakukan untuk menguji apakah hasil pengukuran dapat dipercaya, dalam hal ini jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas ditempuh dengan

menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

Tabel 3.52  
Uji Reliabilitas

variable	<i>Cronbrach's Alpha</i>	Alpha	Keterangan
Kinerja Pegawai	0,754	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,912	0,6	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa	0,694	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian adalah uji statistik dengan uji Kolmogorov-Smirnov, dimana apabila nilai uji signifikansi lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 3.53

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.71304851
	Absolute Differences	.170
Most Extreme Differences	Positive	.066
	Negative	-.170
Kolmogorov-Smirnov Z		1.200
Asymp. Sig. (2-tailed)		.113

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Sumber : Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel 3.53, dapat dilihat bahwa besarnya signifikansi pengujian *Kolmogorov-Smirnov* untuk variabel independen yaitu variabel kinerja pegawai dan variabel kualitas pelayanan diperoleh sebesar adalah 0,113. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa data variabel independen yaitu kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dapat dikatakan berdistribusi **normal**.

**b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas dalam penelitian ini dengan melihat dari nilai tolerance dan nilai variance inflation factor (VIF). Jika hasil uji menunjukkan angka Tolerance diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas pada kedua model regresi dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 3.54  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	CoefficientsA				Keterangan
	Tolerance	< >	Sig	VIF	
(Constant)					Tidak terjadi multikolinieritas
Kinerja Pegawai (X1)	0,698	<	0,001	1,433	
Kualitas Pelayanan (X2)	0,698	<	0,026	1,433	

Sumber : Diolah dari hasil penelitian  
Dari hasil uji multikolinieritas dapat diketahui bahwa variabel

kinerja pegawai dan kualitas pelayanan memiliki nilai tolerance lebih dari

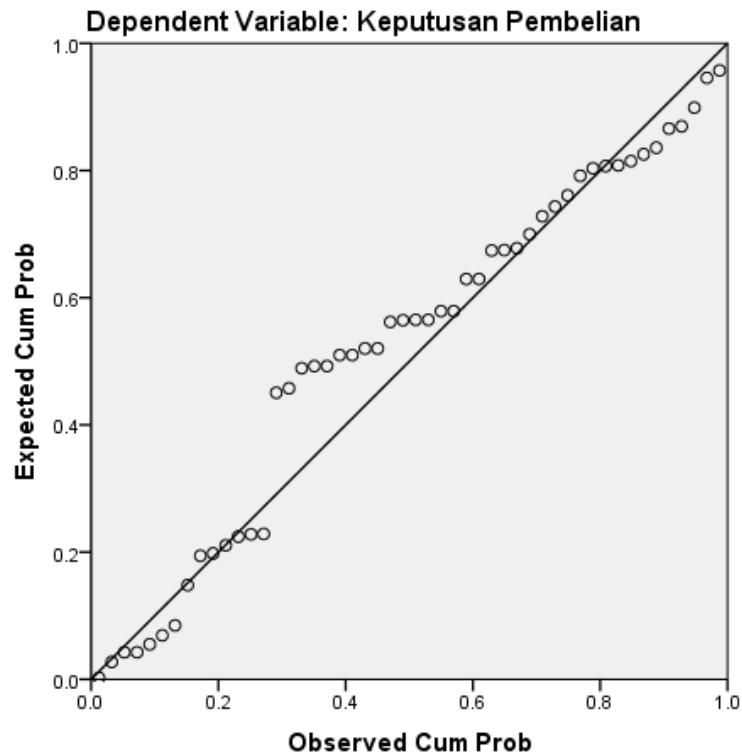
0,1 dan VIF kurang dari 10. Artinya model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian dilakukan melalui pengamatan pola pada grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel terikat (dependent) dengan residualnya. Model regresi dikatakan *heteroskedastisitas* ketika titik-titik data pada grafik menyebar mengikuti garis diagonal di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil uji heteroskedastisitas dengan grafik *scatterplot* dapat diketahui gambar berikut

Gambar 3.1  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Hasil uji scatter plot yang tersaji dalam Gambar 3.1. menunjukkan titik-titik data sampel menyebar dan mengikuti garis diagonal secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Data tersebar baik berada di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, hasil ini menunjukkan model regresi bebas heteroskedastisitas.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Statistik Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Untuk menguji hipotesis dan menghitung seberapa besar pengaruh antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan



mahasiswa digunakan analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi dan uji t yang pengujiannya sebagai berikut:

### 1. Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, maka digunakan sebuah alat analisis yaitu dengan uji regresi linier berganda. Dari hasil perhitungan statistik dengan program *SPSS For Window* versi 20. dapat diketahui persamaan regresi berganda antara variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan mahasiswa sebagai berikut :

Tabel 3.55  
Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t.	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,317	2,083		3,513	,001
Kinerja Pegawai	,574	,107	,548	5,356	,000
Kualitas Pelayanan	,166	,060	,284	2,774	,007

riable : Kepuasan mahasiswa

Sumber : Data primer yang diolah

Dari hasil pengujian pada tabel di atas dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 7,317 + 57,4(X1) + 16,6(X2) + e$$

Dari persamaan regresi antara kinerja pegawai, kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa tersebut diketahui bahwa :

- Nilai konstanta sebesar 7,317 menyatakan bahwa jika variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dianggap nol, maka besarnya nilai kepuasan mahasiswa yaitu 7,317%.
- Koefisien regresi variabel kinerja pegawai sebesar 0,574 yang menunjukkan pengaruh positif. Artinya bahwa ketika persepsi responden mengenai kinerja pegawai ditingkatkan kembali seperti cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan mahasiswa, pengetahuan dan kecakapan pegawai dalam memberikan layanan, keamanan dan kenyamanan mahasiswa, ketepatan waktu pelayanan yang diberikan, komunikasi yang efektif kepada mahasiswa, bersikap ramah dan selalu siap membantu, sistem komputerisasi akademik, berpakaian rapi dan sopan, maka kepuasan mahasiswa juga akan meningkat sebesar 57,4%.
- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,166 yang menunjukkan pengaruh positif. Artinya bahwa ketika persepsi responden mengenai kualitas pelayanan ditingkatkan kembali seperti prosedur pelayanan yang semakin mudah, pelayanan yang diberikan selalu selesai tepat waktu, memberikan informasi dengan jelas, sistem online yang disediakan, bersikap ramah dan cekatan, selalu

bersedia membantu, menguasai informasi yang terkait, layanan yang diminta selalu dipenuhi, pegawai memberitahu bagaimana saya seharusnya dalam meminta pelayanan, siap membantu jika mahasiswa mengalami kesulitan, informasi yang diberikan oleh pegawai, jika pelayanan tidak dapat diselesaikan saat itu maka janji untuk mengambilnya sesuai dan tepat waktu, komputer dan kursi untuk akses sistem layanan secara cepat, tersedianya alur pelayanan. Maka kepuasan mahasiswa juga akan meningkat sebesar 16,6%.

## 2. Koefisiensi Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 3.56  
Nilai Koefisien Determinasi.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 <sup>a</sup>	.630	.622	3,00222

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai  
b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 3.55 menunjukkan koefisien determinasi pada kolom *R Square* yaitu sebesar 0,630%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan memberi pengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa sebesar 63,0% dan sisanya sebesar 37,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Sementara itu nilai *R* diketahui sebesar 0,674. Apabila dibandingkan dengan tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi, maka nilai *R* tersebut masuk kategori korelasi yang kuat (0,60-0,799). Oleh karena itu korelasi atau hubungan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa adalah kuat. Artinya menunjukkan bahwa terdapat tingkat keeratan hubungan yang kuat antara variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa.

Sementara itu nilai *R* diketahui sebesar 0,794. Apabila dibandingkan dengan tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi, maka nilai *R* tersebut masuk kategori korelasi yang kuat (0,60-0,799). Oleh karena itu korelasi atau hubungan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa adalah kuat. Artinya menunjukkan bahwa terdapat tingkat keeratan hubungan yang kuat antara variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan tenaga administrasi akademik dengan kepuasan pelanggan/mahasiswa.

### 3. Uji Signifikansi

Untuk menguji signifikansi pengaruh variabel variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa maka dilakukan pengujian dengan menggunakan uji F.

Tabel 3.57  
Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1487,497	2	743,748	82,516	.000 <sup>b</sup>
Residual	874,293	97	9,013		
Total	2361,790	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan perhitungan SPSS di atas diketahui bahwa besarnya F hitung sebesar 82,516 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Artinya kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci.

### 4. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk memprediksi pengaruh antara variabel bebas kinerja pegawai (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) dengan variabel terikat kepuasan pelanggan/mahasiswa (Y), rumus regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y' = a + bx$$

Tabel 3.58

R

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,200	2,035		4,521	,000
Kinerja Pegawai	,811	,067	,775	12,136	,000

linier sederhana (X1) terhadap (Y)

- a. Dependent variable : kepuasan mahasiswa  
Sumber : olahan data primer

Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana di atas memperlihatkan nilai koefisien konstanta sebesar 9,200, mengandung arti bahwa nilai variabel bebas kinerja pegawai (X1) adalah sebesar 0,811.

Sehingga diperoleh persamaan regresi  $Y' = 9,200 + 0,811 (X1)$ . Ini berarti jika kinerja pegawai meningkat 1% maka kepuasan pelanggan/mahasiswa akan meningkat sebesar 0,811 poin pada

konstanta 9,200. Dengan kata lain bahwa semakin baik kinerja pegawai maka kepuasan pelanggan/mahasiswa akan meningkat sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variable kinerja pegawai (X1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) adalah positif.

Tabel 3.59  
Regresi Linier Sederhana (X2) terhadap (Y)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,706	2,247		4,764	,000
Kualitas Pelayanan	,422	,041	,721	10,311	,000

a. Dependent Variable : Kepuasan Mahasiswa

Sumber : olahan data primer

Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana diatas memperlihatkan nilai koefisien konstanta sebesar 10,706, mengandung arti bahwa nilai variabel bebas (X2) adalah sebesar 0,422. Sehingga diperoleh persamaan regresi  $Y = 10,706 + 0,422 (X1)$ . Ini berarti jika kualitas pelayanan meningkat 1% maka kepuasan pelanggan/mahasiswa akan meningkat sebesar 0,422 poin pada konstanta 10,706. Dengan kata lain bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan/mahasiswa akan meningkat sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variable X2 terhadap Y adalah positif.

## 5. Uji Determinan

Koefisien determinasi (KD) merupakan dari koefisien korelasi (r) atau disebut juga *R square*. KD berfungsi untuk melihat berapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas kinerja pegawai dan kualitas pelayanan (X1) dan (X2) terhadap variabel terikat kepuasan mahasiswa (Y). Nilai KD dapat dilihat pada tabel berikut adalah model *Summary* dengan pengolahan menggunakan *SPSS 20 Windows*.

Tabel 3.60  
Koefisien Determinan (X1) terhadap (Y)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.775 <sup>a</sup>	.600	.596	3,10310

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Sumber : olahan data primer

Pada tabel diatas diperlihatkan besarnya nilai korelasi (R) menunjukkan korelasi sederhana antara variabel X1 terhadap Y, angka R didapat sebesar 0,775 artinya korelasi antara variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan/mahasiswa sebesar 0,775. Hal ini berarti bahwa pengaruh variabel kinerja pegawai (X1) terhadap variabel terikat yaitu kepuasa pelanggan/mahasiswa (Y) adalah sebesar 60,0%. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya keterlibata kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan/mahasiswa sebesar  $100\% - 6,00\% = 0,94\%$  masih dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti.

Tabel 3.61  
Koefisien Determinan (X2) terhadap (Y)



**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 <sup>a</sup>	.520	.515	3,39994

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan  
Sumber : olahan data primer

Pada tabel diatas diperlihatkan besarnya nilai korelasi (R) menunjukkan korelasi sederhana antara variabel X2 terhadap Y, angka R didapat sebesar 0,721 artinya korelasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan/mahasiswa sebesar 0,721. Hal ini berarti bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan/mahasiswa (Y) adalah sebesar 52,0%. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya keterlibatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan/mahasiswa sebesar 100% - 5,20% = 0,99,06% masih dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan menghitung sebaran skor di setiap distribusi frekuensi kemudian diinterpretasikan dengan kriteria persentase maka hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **a. Gambaran Tentang Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci**

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya di

dalam instansi. Maka kesimpulannya, kinerja karyawan merupakan hasil dikeluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas.

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya seperti yang telah disebutkan pada tinjauan pustaka.

Berdasarkan dari pengujian hipotesis, bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini diketahui dari nilai signifikansi uji t sebesar  $0,000 < 0,005$ , koefisien korelasinya yaitu sebesar 57,4%. Jadi terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja pegawai dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci. Dari hasil yang diperoleh, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kinerja pegawai mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

**b. Gambaran Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN**

**Kerinci**

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen

secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan (konsumen) untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

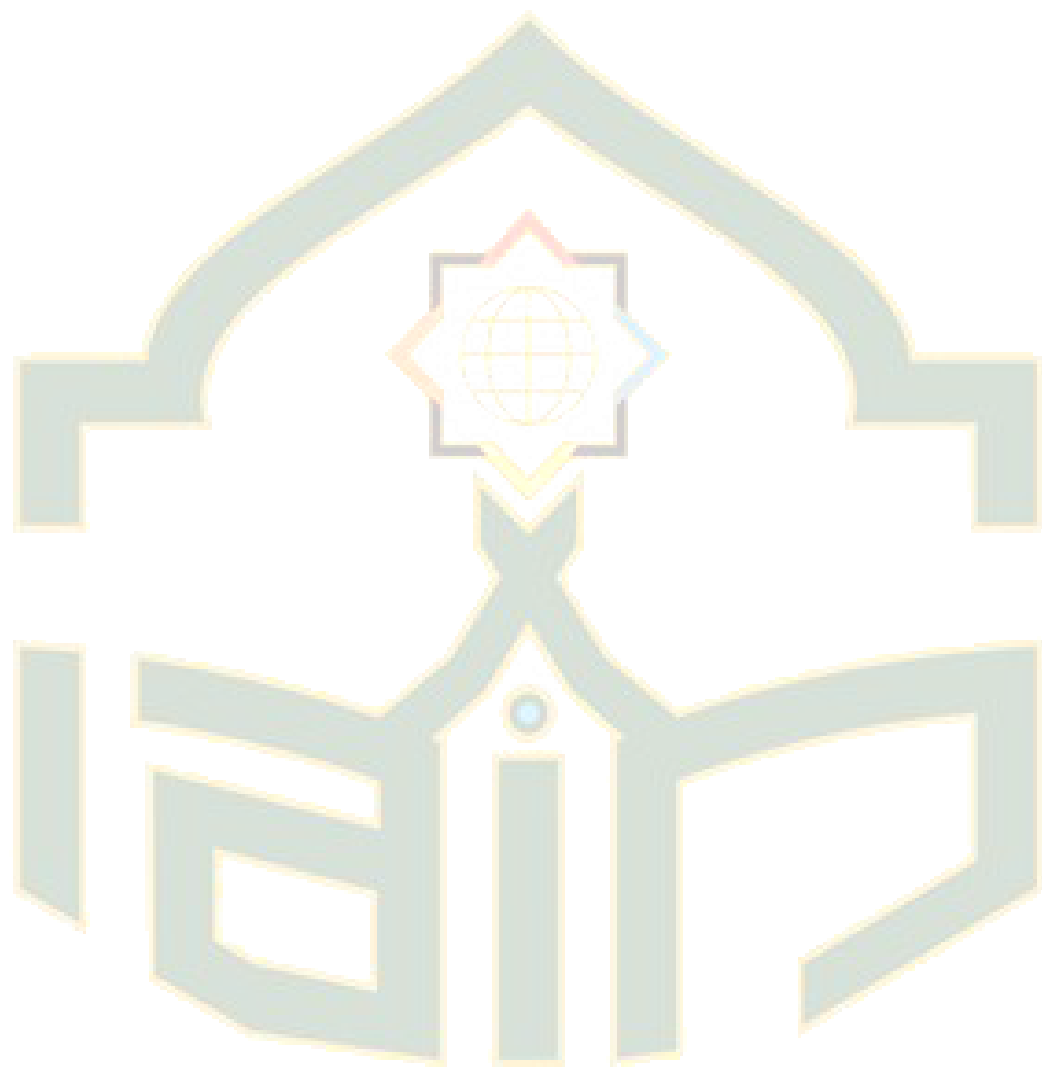
Berdasarkan dari pengujian hipotesis, bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini diketahui dari nilai signifikansi uji t sebesar  $0,000 < 0,005$ , koefisien korelasinya yaitu sebesar 16,6%. Jadi terdapat hubungan positif dan signifikansi antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci. Dari hasil yang diperoleh, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

**c. Gambaran Tentang Besarnya Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci**

Kinerja Pegawai dan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap mahasiswa. Mahasiswa yang

mengalami kepuasan dalam berhubungan dengan bagian administrasi akademik akan melakukan aktifitas ulang sehingga menimbulkan loyalitas. Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan nasabah, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Dengan kata lain kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Jika pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa itu baik dan memuaskan maka akan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja usaha.

Berdasarkan dari pengujian hipotesis, bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini diketahui dari nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 63,0% yang memberi variabel kepuasan mahasiswa sebesar 63,0% dan sisanya sebesar 37,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diketahui dalam penelitian ini. Jadi terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci. Dari hasil yang diperoleh, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa.



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
**K E R I N C I**

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan tenaga administrasi akademik terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa) di FTIK IAIN Kerinci, dengan demikian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil pengujian hipotesis penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara variabel kinerja pegawai (X1) terhadap variabel kepuasan pelanggan/mahasiswa (Y). Artinya semakin baik kinerja pegawai yang diberikan kepada pelanggan/mahasiswa maka persepsi pelanggan akan semakin baik terhadap kepuasan pelanggan mengenai kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan dengan nilai pada hasil Uji T yang menunjukkan bahwa  $r_{Hitung} 0,574 > r_{Tabel} 0,309$  dan  $sig. 0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat dinyatakan hipotesis H1 yang menyatakan “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa“ diterima berdasarkan asumsi hipotesis sebelumnya.
2. Dari hasil pengujian hipotesis penelitian terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel kepuasan pelanggan/mahasiswa (Y). Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/mahasiswa maka persepsi pelanggan akan semakin baik terhadap kepuasan pelanggan mengenai kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai pada hasil

Uji T yang menunjukkan bahwa  $r_{\text{Hitung}} 0,166 > r_{\text{Tabel}} 0,309$  dan  $\text{sig. } 0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat dinyatakan hipotesis H2 yang menyatakan “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan/mahasiswa” diterima berdasarkan asumsi hipotesis sebelumnya.

3. Dari hasil pengujian hipotesis penelitian terdapat pengaruh hubungan positif dan signifikan antara variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa secara simultan (Bersama-sama). Hal ini diketahui dari nilai koefisiensi determinasi ( $R^2$ ) sebesar 63,0% yang memberi variabel kepuasan mahasiswa sebesar 63,0% dan sisanya sebesar 37,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diketahui dalam penelitian ini. Jadi terdapat hubungan positif dan signifikansi antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci. Dari hasil yang diperoleh, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

## **B. Saran**

1. Setelah dilakukan penelitian pada mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci, pada variabel Kinerja Pegawai (X1) yang terdiri dari 12 indikator ternyata terdapat satu variabel yang memiliki nilai paling sedikit dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Yaitu pada indikator pegawai selalu bersikap ramah dan selalu siap membantu hanya ada 16% responden yang menyatakan bahwa mahasiswa merasa

puas. Jadi, pada indikator ini diharapkan pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. Setelah dilakukan penelitian pada mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci, pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) yang terdiri dari 22 indikator ternyata terdapat dua variabel yang memiliki nilai paling sedikit dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Yaitu pada indikator kapasitas meja dan kursi tersedia di ruang tunggu hanya ada 9% responden yang menyatakan bahwa mahasiswa merasa puas. Dan pada indikator proses pelayanan tepat waktu hanya ada 17% responden yang menyatakan bahwa mahasiswa merasa puas. Jadi, pada indikator ini diharapkan pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

3. Setelah dilakukan penelitian pada mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kerinci, pada variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) yang terdiri dari 14 indikator pertanyaan terdapat dua indikator yang memiliki nilai paling rendah dibanding dengan indikator yang lainnya. Yaitu pada indikator Adanya bangku dan meja yang nyaman untuk menunggu proses administrasi hanya ada 11% responden yang menyatakan bahwa mahasiswa merasa puas. Dan pada indikator pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi selalu bersikap ramah terhadap semua mahasiswa hanya ada 11% responden yang menyatakan bahwa merasa puas. Jadi, pada indikator ini diharapkan pegawai dapat meningkatkan pelayanan administrasi akademik dengan ramah dan kenyamanan ruang tunggu.



## DAFTAR PUSTAKA

- Departemen RI, (2009), *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta : CV. Fitrah Rabbani
- Anastasia, D, dan Ciptono. (2001). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta : Andi Offset.
- A., Zeithami, V, Parasuraman. Dan Berry L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. 2002, (<https://creatormedia.my.id/dimensi-kualitas-pelayanan-jasa-menurut-para-ahli/>).
- AA Anwar Prabu. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Harahap, Y, (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau, Jurnal Manajemen Pendidikan, Vol. 7, no. 1*.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Indonesia. *Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran jilid 2*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*. New Jersey : Mico International Inc.
- Kurbani, A, (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas PGRI Palembang, Jurnal Media Wahana Ekonomika, Vol. 13, no. 4*.
- Mariah, S, (2013). *Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Administrasi Akademik, Jurnal Administrasi Pendidikan, Vol. 1, no. 1*.

- Manaeke, L, (2015). *Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa, Jurnal EMBA*, Vol 3, no. 4.
- Niswah, F, (2012). *Pengaruh Penerapan “Manajemen Sumber Daya Manusia” Dalam ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja Pegawai di BIRO Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan dan Sistem Informasi Universitas Negeri Surabaya, Jurnal Publika*, Vol. 01, no. 01.
- Nurmazizah, I, (2018). *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa, Skripsi*, Pada Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, Semarang, tidak dipublikasikan.
- Sriwahyuni, S, (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru di SMAN 1 Rambatan, Skripsi*, Pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Batusangkar, Batusangkar, tidak dipublikasikan.
- Shadily, Hasan. (1992). *Ensiklopedia Indonesia Edisi Khusus*. Jakarta : PT. Ichtiar Baru.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku 2*. Jakarta : Salemba.
- Soeprihanto, Jhon. (1996). *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta : BPFE UGM
- Sedarmayanti., (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Sumarni, Y, (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, Jurnal Baabu Al-Ilmi*, Vol. 3.
- Sufiyyah, A, *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa, Jurnal Aset*, Vol. 13.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku 2*. Jakarta : Salemba.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management, Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. (2004). *Strategi Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Tampubolon. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru dan Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke 21*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.



## LAMPIRAN 1

### KUESIONER PENELITIAN

#### PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (MAHASISWA) DI FTIK IAIN KERINCI

##### A. Karakteristik Responden :

Nama :  
Jurusan :  
Semester :

##### Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban dari setiap butir pernyataan yang paling sesuai dengan pendapat anda dengan memberi tanda *checklist* (✓) pada kolom yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Ketentuan penomoran sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Puas (STP)

2 = Tidak Puas (TP)

4 = Puas (P)

5 = Sangat Puas (SP)

##### B. Pertanyaan mengenai indikator-indikator kinerja pegawai di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (IAIN) Kerinci

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		SP	P	TP	STP
a. Hasil Kerja					
1	Apakah anda puas dengan hasil kerja pegawai yang berkualitas?				
2	Apakah anda puas dengan hasil kerja pegawai sudah dikatakan berkuantitas?				

b. Perilaku Kerja					
3	Apakah pegawai berpakaian rapi dan sopan?				
4	Apakah pegawai melayani sesuai urutan dari yang terdahulu?				
c. Tanggung Jawab					
5	Apakah pegawai bekerja secara profesional?				
6	Apakah pegawai disiplin terhadap waktu dan peraturan?				
d. Kemandirian					
7	Apakah pegawai memahami maksud dan tujuan pelanggan?				
8	Apakah anda puas terhadap ketepatan waktu pelayanan yang diberikan?				
9	Apakah pegawai mandiri dalam melakukan pekerjaannya sendiri tanpa diawasi dan bantuan?				
10	Puaskah anda dengan tanggung jawab keamanan dan kenyamanan yang diberikan kepada mahasiswa terhadap kinerja pegawai?				

e. Hubungan sosial dan individu					
11	Apakah pegawai melakukan hubungan yang efektif kepada mahasiswa?				
12	Apakah pegawai selalu bersikap ramah dan selalu siap membantu?				

**C. Pertanyaan mengenai indikator-indikator kualitas pelayanan di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan (IAIN) Kerinci**

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		SP	P	TP	STP
a. <i>Reliability</i> (Kehandalan)					
1	Apakah setiap kebutuhan mahasiswa cepat terselesaikan				
2	Apakah pegawai memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa				
3	Puaskah anda dengan kemudahan mendapatkan layanan yang dibutuhkan mahasiswa				
b. <i>Responsiveness</i> (Respon/Tanggapan)					
4	Apakah pegawai selalu menyambut mahasiswa dengan senang hati				

5	Puaskah anda dengan Informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas.				
6	Puaskah anda dengan Informasi update dari pihak internal kampus				
7	Apakah pegawai selalu menyampaikan informasi sekecil apapun				
c. Assurance (Jaminan)					
8	Apakah pegawai bertanggung jawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai prosedur pelayanan				
9	Apakah setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi				
10	Apakah selalu ada kejelasan tanggung jawab informasi di setiap layanan				
d. Empathy (Empati)					
11	Apakah pegawai memberikan bantuan sepenuhnya jika mahasiswa mengalami kesulitan				
12	Apakah pegawai sigap dan				

	tanggap terhadap masalah mahasiswa				
13	Apakah pelayanan menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasaresmi Negara				
14	Apakah pegawai tidak berbelit-belit dalam penjelasan				
e. Tangible (Berwujud/Bukti Fisik)					
15	Apakah pegawai mengenakan seragam rapi				
16	Apakah pegawai dapat langsung ditemui oleh mahasiswa				
17	Puaskah anda dengan kapasitas meja dan kursi tersedia di ruang tunggu				
18	Apakah terdapat papan informasi alur pelayanan yang jelas				
f. Kuantitas					
19	Apakah proses pelayanan tepat waktu?				
20	Puaskah anda dengan hasil pelayanan yang diberikan pegawai administrasi akademik?				



g. efektifitas					
21	Apakah pegawai meningkatkan pelayanan yang berkualitas?				
22	Apakah pegawai memaksimalkan dan memanfaatkan tenaga kerja teknologi?				

**D. Pertanyaan mengenai indikator-indikator kepuasan mahasiswa (Y) pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (IAIN) Kerinci**

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden			
		SP	P	TP	STP
<b>a. Prosedur Pelayanan</b>					
1	Apakah pegawai selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi akademik				
2	Apakah pegawai selalu siap dan berada di kantor pelayanan administrasi				
3	Apakah pegawai memberikan arahan tentang tata cara proses administrasi kepada mahasiswa.				
4	Apakah pegawai selalu menanyakan apa keperluan mahasiswa				
<b>b. Keadilan mendapat pelayanan</b>					
5	Apakah anda puas dengan pelayanan				

	administrasi dilakukan dan diproses oleh petugas urut sesuai antrian.				
6	Apakah pegawai melayani mahasiswa tidak memandang status sosial yang disandang mahasiswa. dalam				
c. Kenyamanan Lingkungan					
7	Adanya bangku dan meja yang nyaman untuk menunggu proses administrasi				
8	Apakah pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi selalu bersikap ramah terhadap semua mahasiswa				
d. Keamanan Pelayanan					
9	Apakah keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh petugas agar tidak terjadi halhal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang				
10	Apakah pegawai menyediakan peralatan keamanan seperti cctv yang memadai di ruang administrasi				
11	Apakah berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk membantu				

	jalannya administrasi disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari.				
e. Ekspektasi					
12	Apakah saudara akan mengindikasikan pelayanan yang bermutu?				
13	Apakah pegawai melakukan pelayanan dengan evaluasi yang terbuka?				
14	Apakah pelayanan administrasi akademik sesuai dengan harapan?				

## LAMPIRAN 2

No Resp	PERSEPSI KINERJA PEGAWAI (X1)												X1. TOTAL
	X1. 1	X1. 2	X1. 3	X1. 4	X1. 5	X1. 6	X1. 7	X1. 8	X1. 9	X1. 10	X1. 11	X1. 12	
1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	27
2	2	2	3	1	3	2	3	1	3	3	2	1	26
3	2	2	3	1	2	2	3	1	3	3	2	1	25
4	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	1	28
5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
7	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	40
8	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	44
9	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	28
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
11	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	39
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	33
13	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	33
14	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	30
15	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	26

16	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	34
17	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
18	1	1	4	3	3	2	3	2	4	3	3	1	30
19	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35
20	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	24
21	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	33
22	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	39
23	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	28
24	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	1	26
25	1	1	3	2	2	1	3	1	2	3	1	1	21
26	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	1	23
27	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	26
28	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	18
29	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	20
30	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	25
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
32	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	29
33	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	26
34	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	27
35	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	29
36	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	31
37	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	4	2	26
38	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	29
39	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	26
40	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	28
41	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	26
42	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
43	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	27
44	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	31
45	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	22
46	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	30
47	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	29
48	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	23
49	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	32
50	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
51	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
52	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	30
53	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	31
54	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	29
55	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	31
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	25
57	2	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1	28

58	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	31
59	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	28
60	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	28
61	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	29
62	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	34
63	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	27
64	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	31
65	2	2	4	2	2	2	4	3	3	4	4	1	33
66	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	27
67	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	42
68	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	29
69	3	3	4	3	3	2	1	2	2	2	3	2	30
70	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	29
71	2	2	4	3	4	2	3	2	3	3	3	2	33
72	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	32
73	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	33
74	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
76	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	39
77	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	32
78	2	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	31
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	35
80	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	31
81	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	30
82	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	30
83	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	31
84	2	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	32
85	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	31
86	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	29
87	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	29
88	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
89	4	3	4	4	4	4	3	3	1	1	3	3	37
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
91	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	30
92	4	2	4	3	2	2	3	2	4	4	4	2	36
93	1	1	4	3	4	2	3	2	3	4	4	2	33
94	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	30
95	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	31
96	2	3	3	2	2	1	4	1	2	3	2	1	26
97	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	29
98	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	28
99	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	28
100	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	28

JAWABAN INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN (X2)																							
R E S P O N D E N	X 2 . 1	X 2 . 2	X 2 . 3	X 2 . 4	X 2 . 5	X 2 . 6	X 2 . 7	X 2 . 8	X 2 . 9	X 2 . 0	X 2 . 1	X 2 . 2	X 2 . 3	X 2 . 4	X 2 . 5	X 2 . 6	X 2 . 7	X 2 . 8	X 2 . 9	X 2 . 0	X 2 . 1	X 2 . 2	
1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	4 8
2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	4 8
3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	1	1	2	2	2	3	4 8
4	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	2	1	1	1	2	2	3	4 4
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4 4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	6 4
7	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	7 9
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	8 4
9	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	5 4
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	6 8
11	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	7 3
12	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4 6
13	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	6 1
14	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	1	1	2	2	2	4	4 8

15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	48
16	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	56
17	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	62
18	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	4	48	
19	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	61
20	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	1	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	50	
21	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	57	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
23	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	3	49	
24	2	2	1	1	2	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	4	43	
25	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	1	2	2	2	3	48	
26	1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	2	4	1	1	1	1	2	2	3	42	
27	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	52	
28	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	36	
29	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	36	
30	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	49	
31	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	3	46	
32	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	3	4	52	
33	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2	2	3	47	

34	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2	3	50	
35	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	52	
36	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	51	
37	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	2	4	4	4	2	1	1	1	1	1	4	47	
38	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	52	
39	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	2	1	4	50	
40	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	52	
41	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	52	
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	53	
43	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	3	52	
44	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	56	
45	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	4	2	1	1	1	1	1	3	45	
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	4	2	1	1	1	2	1	4	35
47	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	40
48	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	53
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	50	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	62	
51	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	57	
52	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	52	



53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4
54	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	1	1	2	4	4	9
55	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	5	7
56	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	5	3
57	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	1	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	4	8
58	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	1	3	4	4	2	1	1	1	2	2	4	5	0
59	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2
60	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	4	5	3
61	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	2	1	2	1	1	1	5	2
62	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	6	3
63	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	2	1	2	2	2	2	4	5	6
64	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	1	2	2	4	4	8
65	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	1	2	3	2	2	4	6	3
66	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	5	1
67	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	4	6	5
68	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	5	2
69	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	7	4
70	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	5	2
71	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	5	8

7 2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	1	2	2	2	3	3	5 7
7 3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	5 8
7 4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6 6
7 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	6 5
7 6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	6 4
7 7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	6 4
7 8	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	5 3	
7 9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	6 2	
8 0	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	4	5 6	
8 1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	5 9
8 2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	5 3	
8 3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	5 5	
8 4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	5 3	
8 5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	5 5	
8 6	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	5 2	
8 7	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	5 5	
8 8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6 6
8 9	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	1	3	1	4	2	4	4	6 7	
9 0	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	6 2	



12	2	2	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	2	3	34
13	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	29
14	1	2	3	3	2	2	1	1	4	4	4	2	2	1	32
15	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	32
16	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	38
17	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	40
18	2	2	3	3	2	2	1	1	3	3	4	2	2	2	32
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
20	2	2	3	3	2	2	1	1	3	3	4	2	2	2	32
21	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	36
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	44
23	2	2	3	3	2	3	1	1	3	3	3	2	2	1	31
24	1	2	3	3	2	3	1	1	3	3	3	2	2	2	31
25	1	1	1	1	2	2	1	1	3	4	4	1	2	1	25
26	1	1	1	1	2	3	1	1	3	4	4	1	1	1	25
27	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	31
28	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
29	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	22
30	2	2	2	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	1	27
31	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	4	2	2	2	30
32	1	1	2	2	2	3	1	1	3	3	3	2	2	1	27
33	1	1	2	2	2	3	1	1	3	3	3	2	2	2	28
34	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	33
35	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	31
36	2	1	1	1	2	3	1	1	3	3	3	2	2	2	27
37	1	1	1	1	3	3	1	1	3	4	4	2	3	4	32
38	2	2	3	2	3	3	1	1	4	4	4	2	2	1	34
39	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	33
40	1	2	2	2	1	3	1	1	3	3	3	2	2	2	28
41	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	31
42	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	2	1	1	25
43	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	31
44	1	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	2	32
45	1	1	1	1	2	3	1	1	3	3	3	2	2	1	25
46	2	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	36
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	31
48	2	2	2	4	4	4	1	1	3	3	4	2	2	1	35

49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	32
50	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	38
51	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	35
52	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	32
53	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	33
54	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	33
55	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	3	2	35
56	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	31
57	2	2	2	1	3	1	1	1	3	3	3	1	1	1	25
58	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	32
59	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	33
60	1	1	2	3	3	2	1	1	3	3	4	2	3	2	31
61	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	33
62	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	37
63	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	2	35
64	1	3	3	3	3	2	1	1	3	4	4	2	4	1	35
65	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	4	2	2	1	31
66	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	34
67	1	1	1	1	4	3	1	1	3	4	4	3	3	3	33
68	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	32
69	2	1	2	1	4	1	2	2	4	3	3	3	3	3	34
70	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	32
71	2	2	2	3	3	3	1	3	4	4	4	2	3	2	38
72	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	36
73	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	34
74	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	40
75	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	40
76	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	41
77	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	39
78	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	35
79	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	40
80	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	34
81	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	33
82	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	37
83	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	36
84	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	33
85	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	34

86	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	34
87	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	30
88	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	45
89	3	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	40
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42
91	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	34
92	2	3	3	2	3	3	1	1	3	4	3	2	2	1	33
93	2	2	3	3	3	3	1	1	3	4	4	1	3	2	35
94	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	35
95	2	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3	2	2	2	33
96	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	2	2	1	33
97	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	32
98	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
99	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	36
100	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	33



**LAMPIRAN 3**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jln Kapten Muradi Kecamatan Pesisir Bukit Kota Sungai Penuh Telp. (0748) 21065  
Fax (0748) 22114 Kode Pos.37112 Web. [www.iainkerinci.ac.id](http://www.iainkerinci.ac.id) Email : [info@iainkerinci.ac.id](mailto:info@iainkerinci.ac.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: In.31/D.1/PP.00.9/1070/2023

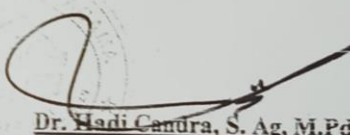
Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci Menerangkan:

Nama : Helda Purnama Putri  
NIM : 1910206062  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)  
Judul Penelitian : Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) di FTIK IAIN Kerinci.

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci pada tanggal 10 April 2023 sampai dengan 10 Juni 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dekan

  
Dr. Hadi Candra, S. Ag, M.Pd  
NIP. 19730605 199903 1 004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KERINCI  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Kapten Muradi Desa Sumur Gedang, Kecamatan Pesisir Bukit, Kota Sungai Penuh  
Telp. (0748) 21065, Fax. (0748) 22114, Kode Pos.37112, Web:itik.iainkerinci.ac.id, Email: info@itik.iainkerinci.ac.id

Nomor : In.31/D.1/PP.00.9/ /2023  
Lampiran : 1 Halaman  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

10 April 2023

Kepada Yth,  
Dekan FTIK IAIN Kerinci  
Kota sungai penuh  
Di  
Tempat

Assalamualaikum Wr, Wb.

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir program sarjana (S1) maka setiap mahasiswa diwajibkan menyusun skripsi sehubungan dengan hal tersebut kami mengharapkan dengan hormat atas kesediaan kerjasama Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa berikut ini:

NAMA : Helda Purnama Putri  
NIM : 1910206062  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan

Untuk melakukan penelitian di instansi/lembaga Bapak/Ibu, dengan judul skripsi: **Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Pelanggan (mahasiswa) Di FTIK IAIN Kerinci.** Waktu penelitian yang diberikan kepada yang bersangkutan dimulai pada tanggal **10 April 2023 s.d 10 Juni 2023.**



Dekan

Dr. Hadi Candra, S.Ag., M.Pd.  
NIP. 197306051999031004

Tembusan:

1. Rektor IAIN Kerinci (sebagai laporan)
2. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga
3. Yang bersangkutan sebagai pegangan
4. Pertinggal