

اقتناع الطلاب بخدمة قسم تعليم اللغة العربية في كلية علوم التربية والتعليم

بجامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج سنة ٢٠١٥

**Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Jurusan
Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Ilmu Tarbiyah dan
Keguruan UIN Walisongo Semarang Tahun 2015**

بمبحث علمي

مقدم لإكمال الشروط المقررة

للحصول على الدرجة الليسانيس (S.1) في تعليم اللغة العربية



إعداد:

فتح الأمر

رقم القيد للطالب : ١١٣٢١١٠٨١

Fatchul Amar (113211081)

كلية علوم التربية والتعليم

جامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج

٢٠١٥

التصريح

الموقع أدنى هذا البحث العلمي:

الاسم : فتح الأمر

رقم القيد : ١١٣٢١١٠٨١

القسم : تعليم اللغة العربية

تصريح بالصدق والأمانة أن البحث العلمي تحت الموضوع

" اقتناع الطلاب بخدمة قسم تعليم اللغة العربية في كلية علم التربية والتدريس

بجامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج سنة ٢٠١٥ "

لا يتضمن الأراء من المتخصصين أو المادة التي نشرها الناشر أو كتبها الباحثون إلا أن

تكون مرجعا ومصدرا لهذا البحث العلمي.

سمارانج، ٢٥ نوفمبر ٢٠١٥

المصرح



فتح الأمر

رقم القيد : ١١٣٢١١٠٨١



تصحيح لجنة المناقشة

هذا البحث العلمي:

الموضوع : اقتناع الطلاب بخدمة قسم تعليم اللغة العربية في كلية علوم التربية والتعليم
بجامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج سنة ٢٠١٥

الكاتب : فتح الأمر

رقم القيد : ١١٣٢١١٠٨١

ناقشتها لجنة المناقشة لكلية علوم التربية والتعليم بجامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج
وتقبلها كبعض الشروط للحصول على درجة الليسانس (SI) في تعليم اللغة العربية.

سمارانج، ٢٥ نوفمبر ٢٠١٥

الكاتبة

الرئيس



الدكتور/الحاج مسواري الماجستير

رقم التوظيف: ١٩٦٦٠٤١٨١٩٩٥٠٣٢٠٠٢




أحمد يوسف اثنان ستياوان الماجستير

رقم التوظيف: ١٩٧٤٠٩٠٩٢٠٠٧٠١١٠٣٨

المتنحن الثاني

المتنحن الأول


محفوظ صديق الماجستير

رقم التوظيف: ١٩٦٨٠٢٢٧٢٠٠٠٠٣١٠٠١


الليث عاشقبن الماجستير

رقم التوظيف: ١٩٧٤١٩٩٩٠٣١٠٠٢

المشرف الثاني

المشرفة الأولى



الدكتور أحمد إسماعيل الماجستير

رقم التوظيف: ١٩٦٧٠٢٠٨١٩٩٧٠٣١٠٠١



الدكتورة دوي ماواني الماجستير

رقم التوظيف: ١٩٧٦١٢٠٧٢٠٠٥٠١٢٠٠٢

موافقة المشرف

المعالى

عميد كلية علوم التربية والتدريس
جامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
تحية طيبة وبعد.

بعد الملاحظات بالتصحيحات والتعديلات على حسب الحاجة نرسل نسخة هذا البحث
العلمي:

الموضوع : اقتناع الطلاب بخدمة قسم تعليم اللغة العربية فى كلية علوم التربية
والتدريس بجامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج سنة ٢٠١٥

الاسم : فتح الأمر

رقم القيد : ١١٣٢١١٠٨١

القسم : تعليم اللغة العربية

ونرجو من لجنة المناقشة أن تناقش هذا البحث العلمي بأسرع وقت ممكن وشكرا باهتمامكم.
والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

سمارانج، ١٣ نوفمبر ٢٠١٥

المشرفة الأولى



الدكتورة دوي ماوانتي الماجستير

رقم التوظيف: ١٩٧٦١٢٠٧٢٠٠٥٠١٢٠٠٢

موافقة المشرف

المعالى

عميد كلية علوم التربية والتدريس
جامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
تحية طيبة وبعد.

بعد الملاحظات بالتصحيحات والتعديلات على حسب الحاجة نرسل نسخة هذا البحث
العلمي:

الموضوع : اقتناع الطلاب بخدمة قسم تعليم اللغة العربية فى كلية علوم التربية
والتدريس بجامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج سنة ٢٠١٥

الاسم : فتح الأمر

رقم القيد : ١١٣٢١١٠٨١

القسم : تعليم اللغة العربية

ونرجو من لجنة المناقشة أن تناقش هذا البحث العلمي بأسرع وقت ممكن وشكرا باهتمامكم.
والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

سمارانج، ١٣ نوفمبر ٢٠١٥

المشرف الثاني



الدكتور أحمد إسماعيل الماجستير

رقم التوظيف: ١٩٦٧٠٢٠٨١٩٩٧٠٣١٠٠١

ملخص

الموضوع : اقتناع الطلاب بخدمة قسم تعليم اللغة العربية في كلية علوم التربية

والتدريس بجامعة والى سونجو الاسلامية الحكومية سمارانج سنة ٢٠١٥

الكاتب : فتح الأمر

رقم القيد : ١١٣٢١١٠٨١

عملية الخدمة من قسم تعليم اللغة العربية في كلية علم التربية والتدريس بجامعة والى سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج الى الطلاب هي دراسة في هذا البحث. تقييم الخدمة عنصر هام في قياس جودة الخدمة. ونفذ نظام تقييم الخدمة بقياس مستوى اقتناع الطلاب بالخدمة المقدمة. نظرا إلى أهمية هذا قياس مستوى الاقتناع، فحتاج الحاوية لقياس اقتناع الطلاب بتنفيذ خدمة قسم تعليم اللغة العربية.

وتهدف هذا البحث العلمي لمعرفة مستوى اقتناع الطلاب بخدمة قسم تعليم اللغة العربية منظرًا من الخدمة المشعورة مع الخدمة المتوقعة وفقا لمؤشرات الخدمة، وهي موثوقية واستجابة وتأمين وتعاطف وملموسة.

هذا البحث هو بحث نوعي وصفي. المنهج النوعي الوصفي مستخدم لطلب الحقائق بالتفسير المضبوط وهدفه عثور الصورة المنظمة والحق الدقيقة ، وأما تقنية جمع البيانات باستخدام الاستبيانات لحصول المعلومات من المحيين. مجموع النموذج المأخوذ ١٠٣ طلاب وهو ٢٠٪ من إجمالي طلاب قسم تعليم اللغة العربية الذي يبلغ عددها ٥١٧ طلابا.

نتائج هذا البحث أن مستوى اقتناع الطلاب بخدمة قسم تعليم اللغة العربية حصلت على متوسط الإصابة ٣.٠٩ ومعناها كفاءة الاقتناع ولكن مستوى توقع الخدمة يحصل على متوسط ٤.٤٢ ومعناها مهم شديد. الاستراتيجية التي يمكن القيام

بها لتحسين اقتناع الطلاب في خدمة قسم تعليم اللغة العربية هي زيادة تحسين عوامل الأداء القائمة وتحسين توقعات الطلاب من قسم تعليم اللغة العربية.

ABSTRAK

Judul : Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Jurusan Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang Tahun 2015
Nama : Fatchul Amar
NIM : 113211081

Proses pelayanan Jurusan Pendidikan Bahasa Arab Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang kepada mahasiswa merupakan kajian dalam penelitian ini. Evaluasi terhadap pelayanan merupakan komponen penting dalam mengukur kualitas suatu pelayanan. Sistem evaluasi pelayanan dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diterima. Melihat pentingnya pengukuran tingkat kepuasan ini, dibutuhkan suatu wadah pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan pelayanan jurusan pendidikan bahasa Arab.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan jurusan pendidikan bahasa Arab ditinjau dari pelayan yang dialami dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan indikator layanan yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Metode deskriptif kualitatif dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis dan fakta yang akurat, sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk memperoleh informasi dari responden. Sampel yang diambil berjumlah 103 mahasiswa yang merupakan 20% dari total mahasiswa pendidikan bahasa Arab yang berjumlah 517.

Hasil penelitian ini yaitu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan jurusan Pendidikan Bahasa Arab mendapat skor rata-rata 3,11 yang berarti cukup memuaskan sedangkan tingkat harapan pelayanan mendapat rata-rata 4,38 yang berarti sangat penting. Strategi yang dapat di lakukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam layanan jurusan pendidikan bahasa arab adalah dengan lebih meningkatkan faktor kinerja yang sudah ada dan mengoptimalkan harapan-harapan mahasiswa pendidikan bahasa arab.

الشعار

خير الناس أنفعهم للناس
(رواه الطبراني ودار قطني)

الإهداء

أهدى الباحث هذا البحث إلى:

١. والدي الكريمين : قريب ومنتفعة وجميع أسراتي من الأخوات
٢. جميع المدرسين بجامعة والي سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج
٣. أصدقائي من قسم تعليم اللغة العربية كانوا أو من غيره الذين يساعدوني مباشرة أو غير مباشرة إلى إنهاء هذا البحث
٤. وحدة نشاط الطلاب إرشاد تلاوة القرآن (BITA) في كلية علوم التربية والتدريس بجامعة والي سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج
٥. أصدقائي الذين يسكنون في مصلى دار المتقين بسكة ٤١ تمباك أجي نجاليان

كلمة الشكر والتقدير

الحمد لله رب العلمين أشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له وأشهد أن محمدا عبده ورسوله، اللهم صل وسلم على سيدنا محمد وعلى آل سيدنا محمد، أما بعد.

وقد أتم الباحث كتابة هذا البحث تحت الموضوع اقتناع الطلاب بخدمة قسم تعليم اللغة العربية في كلية علوم التربية والتدريس بجامعة والي سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج سنة ٢٠١٥

فهذا البحث شرط للحصول على الدرجة الليسانس في تعليم اللغة العربية، لذا يريد الكاتب إلقاء الشكر والتقدير إلى :

١. فضيلة السيد الدكتور رهاجو الماجستير كعميد كلية علوم التربية والتدريس بجامعة والي سونجو الإسلامية الحكومية سمارانج.

٢. فضيلة السيد الدكتور أحمد إسماعيل الماجستير كرئيس قسم تعليم اللغة العربية في كلية علوم التربية والتدريس بجامعة والي سونجو الاسلامية الحكومية سمارانج.
٣. السيدة الدكتورة دوي ماوانتي الماجستير والسيد الدكتور أحمد إسماعيل الماجستير الذين قد أعطيا الباحث إرشادات في كتابة هذا البحث أثناء شغلها
٤. السيد فخر الراز كرئيس المكتبة في كلية علوم التربية والتدريس بجامعة والي سونجو الاسلامية الحكومية سمارانج
٥. أصدقائي في قسم تعليم اللغة العربية في كلية علوم التربية والتدريس بجامعة والي سونجو الاسلامية الحكومية سمارانج
- ويسأل الباحث الله سبحانه وتعالى أن يجزيهم خير الجزاء وأحسنهم وأن يكون هذا البحث نافعا ومفيدا لنا وغيرنا.

محتويات البحث

صفحة	
أ	صفحة الموضوع
ب	صفحة التصريح
ج	صفحة التصحيح
د	موافقة المشرف الأول
هـ	موافقة المشرف الثاني
و	الملخص
ح	الشعار
ط	الإهداء
ي	كلمة الشكر والتقدير
ك	محتويات البحث

الباب الأول: المقدمة

١	أ. خلفية البحث
٦	ب. تحديد المسألة
٦	ج. هدف البحث
٧	د. مناع البحث

الباب الثاني: الهيكل النظري

٨	أ. الدراسات السابقة
١٠	ب. الهيكل النظري
١٠	١. اقتناع العميل

١٠	أ) مفهوم الاقتناع ..
١٤	ب) تعريف العميل ..
١٦	ج) العوامل التي تحدد مستوى الاقتناع ..
١٧	د) استراتيجية الاقتناع ..
٢٥	٢. مفهوم اقتناع الطلاب ..
٢٣	٣. تعريف الخدمة ..
٢٤	٤. تعريف جودة الخدمة ..
٢٦	٥. مناهج قياس اقتناع العميل ..

الباب الثالث: مناهج البحث

٢٨	أ. نوع البحث ..
٢٨	ب. وقت البحث ومكانه ..
٢٩	ج. سكان البحث ونموذجه ..
٣١	د. متغير البحث ومؤشره ..
٣٣	هـ. طريقة جمع البيانات ..
٣٥	و. تحليل بيانات البحث ومعالجتها ..
		ز.

الباب الرابع: نتائج البحث وتحليله

٣٩	أ. لمحة عامة عن قسم تعليم اللغة العربية ..
٤٠	ب. نتائج البحث ..
٤٠	١. وصفية المجيب ..
٤١	٢. تحليل اقتناع الطلاب بخدمة قسم تعليم اللغة العربية ..
٥١	ج. مباحثة نتائج البحث ..

٥٣ د. قصر البحث

الباب الخامس: الاختتام

٥٤ أ. الخلاصة

٥٤ ب. الانتقاد

٥٥ ج. الاختتام