

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
DI FITK UIN WALISONGO
SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



oleh:

LU'LU'UL FUADATUN NISA

NIM: 1403036105

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lu'lu'ul Fuadatun Nisa
NIM : 1403036105
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : S1

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FITK UIN WALISONGO SEMARANG

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri,
kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 26 Juni 2019

Pembuat pernyataan,



Lu'lu'ul Fuadatun Nisa
NIM: 1403036105



PENGESAHAN

Naskah Skripsi berikut ini:

Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa di FITK UIN Walisongo Semarang**
Nama : Lu'lu'ul Fuadatun Nisa
NIM : 1403036105
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : S.1

Telah diujikan dalam sidang munaqosyah oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Semarang, 17 Juli 2019

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang,

Sekretaris Sidang,


Dr. Fatkurroji, M.Pd

NIP. 197704152007011032

Penguji I,


M. Rikza Chamami, S.Pd.I, M.Si

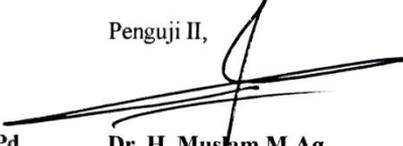
NIP. 198003202007101001

Penguji II,


Prof. Dr. Hj. Nur Uhbivati, M.Pd

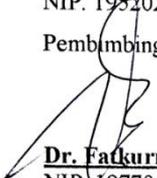
NIP. 195202081976122001

Pembimbing I,


Dr. H. Muslam, M.Ag

NIP. 19660305200501101

Pembimbing II,


Dr. Fatkurroji, M.Pd

NIP. 197704152007011032


Drs. Danusiri, M.Ag

NIP. 19562911198703100

NOTA DINAS

Semarang, 26 Juni 2019

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu 'alaikum wr.wb.

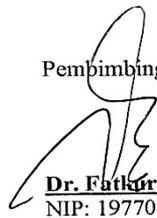
Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa di FITK UIN Walisongo Semarang**

Nama : Lu'lu'ul fuadatun Nisa
NIM : 1403036105
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : S.1

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang untuk diajukan dalam sidang Munaqasyah.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Pembimbing I,

Dr. Fatmuroji, M.Pd
NIP: 197704152007011032

NOTA DINAS

Semarang, 26 Juni 2019

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa di FITK UIN Walisongo Semarang**
Nama : Lu'lu'ul fuadatun Nisa
NIM : 1403036105
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Program Studi : S.1

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang untuk diajukan dalam sidang Munaqasyah.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Pembimbing II,



Drs. H. Danusiri, M.Ag
NIP. 195611291987031001

MOTTO

وَمَنْ جُهِدَ فَإِنَّمَا يُجِهِدُ لِنَفْسِهِ

Barangsiapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya itu adalah untuk dirinya (Q.S Al-Ankabut 29:6)

ABSTRAK

Lu'lu'ul Fuadatun Nisa, 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang". Skripsi. Program Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Pembimbing I Dr. Fatkuroji, M.Pd., Pembimbing II Drs. Danusiri, M.Ag.

Kata kunci : *Pelayanan, Kualitas Layanan, Kepuasan Mahasiswa*

Skripsi ini membahas pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang. Kajiannya dilatarbelakangi oleh kurangnya kepuasan mahasiswa dalam pelayanan administrasi FITK UIN Walisongo Semarang. Studi ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di FITK UIN Walisongo Semarang. Jenis penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif. Dalam pengumpulan data, penyusun menggunakan teknik kuesioner dan dokumentasi.

Penelitian menggunakan sampel sebanyak 87 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Analisis kuantitatif dalam penelitian ini akan digunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan *Product moment*. Untuk uji hipotesis menggunakan regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F sebesar $153,645 > F_{\text{tabel}} (3,95)$ pada taraf signifikan 5%. Dengan tingkat korelasi sebesar 0,802 dalam kategori sangat kuat karena berada direntang 0,800-1,00. Jika diformulasikan dalam hitungan persen sebesar 64,4%. Jadi kontribusi dari kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang sebesar 64,4% dan sisanya 35,6% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel dalam penelitian ini.

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/1987. Untuk Penyimpangan penulisan kata sandang (al-) disengaja secara konsisten agar sesuai teks Arabnya.

ا	a	ط	t
ب	b	ظ	z
ت	t	ع	'
ث	s	غ	g
ج	j	ف	f
ح	h	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	z	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sy	ء	'
ص	s	ي	y
ض	d		

Bacaan madd:

â = a panjang

î = i panjang

û = u panjang

Bacaan diftong:

au = اؤ

ai = اي

iy = اي

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT Tuhan semesta alam, atas segala limpahan rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya. Sehingga penulis diberikan kemampuan untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi kita, beserta keluarganya, sahabat - sahabatnya dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman.

Dengan kerendahan hati dan kesadaran penuh, dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada hamba-hamba Allah yang telah membantu dan menjadi motivasi penulis sehingga skripsi ini bisa diselesaikan, diantaranya kepada:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang, Prof. Dr. Muhibbin, M.Ag.
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang, Dr. H. Raharjo, M.Ed. St.
3. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Dr. Fahrurrozi, M.Ag., Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Dr. Fatkhuroji, M.Pd., yang telah mengizinkan pembahasan skripsi ini.
4. Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi kepada penulis sampai skripsi ini selesai, Dr. Fatkhuroji, M.Pd dan Dr. H. Danusiri, M.Ag

5. Dosen Wali Studi Dr. Widodo Supriyono, M.A yang senantiasa membimbing penulis selama masa studi, dan segenap dosen, pegawai, serta seluruh civitas akademika di lingkungan UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan berbagai pengetahuan dan pengalaman selama di bangku perkuliahan.
6. Kepala Bagian Tata Usaha UIN Walisongo Semarang Bapak Akhmad Fauzin, S.Ag, M.S.i beserta jajarannya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan membantu penulis dalam proses penelitian.
7. Seseorang yang sangat penulis cintai dan muliakan, ibu saya, ibu Arjiyah dan seorang bapak yang sangat penulis hormati, sayangi, dan taati beliau bapak Dermawan yang tiada henti-hentinya mencurahkan doa-doa, nasihat, dukungan, pengorbanan, kelembutan dan kasih sayangnya dalam mendidik serta merawat penulis. Semoga Allah senantiasa menyayangnya sebagaimana keduanya menyayangi anak-anaknya. Tak lupa juga kepada adik saya Zaenul Taufi beserta keluarga besar Bani Akhyak yang senantiasa memberikan dukungan dan perhatiannya bagi penulis untuk dapat menyelesaikan studi di UIN Walisongo Semarang.
8. Kepada Romo K.H Abbas Masrukhin serta Ibu Hj. Siti Maimunah selaku pengasuh Pondok Pesantren Al-Ma'rufiyah yang senantiasa membimbing penulis serta sabar dalam mendidik penulis, tak lupa kepada keluarga besar pondok pesantren Al-Ma'rufiyah yang telah memberikan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi

9. Dan rekan-rekan seperjuangan MPI angkatan 2014 UIN Walisongo Semarang, Tim PPL Mts NU Nurul Huda Semarang, Tim KKN Reguler ke 70 Posko 06 Ds. Banjarejo Guntur Demak yang senantiasa mengajak dan membimbing penulis dalam kebaikan.
10. Serta berbagai pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu, hanya ucapan terimakasih dari lubuk hati yang terdalam dan semoga amal serta jasa baik sahabat-sahabat akan dicatat sebagai amal kebajikan dan dibalas sesuai amal perbuatan oleh Allah SWT.

Kepada mereka semua penulis ucapkan “*Jazakumullah khoiron jaza’an kastiran*”. Penulis sadar bahwa dalam penulisan ini masih terdapat banyak kekurangan. Maka, kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Besar harapan penulis, skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri maupun orang lain. Amiin..

Semarang, 26 Juni 2019

Penulis

Lu’lu’ul Fuadatun Nisa
NIM. 1403036105

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	10
1. Kualitas Layanan Administrasi	10
a. Pengertian layanan.....	10
b. Kualitas Layanan	12
c. Pendidikan sebagai layanan jasa	16
d. Pengertian administrasi.....	18
e. Dasar-dasar administrasi	20
f. Unsur-unsur administrasi	23
g. Kriteria administrasi	23
h. Kualitas layanan administrasi	24
2. Kepuasan Mahasiswa.....	26
a. Pengertian kepuasan	26
b. Pengertian mahasiswa	26

c. Kepuasan mahasiswa	27
d. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan	28
3. Hubungan Kualitas Layanan Administrasi dengan Kepuasan Mahasiswa	29
B. Kajian Pustaka Relevan	30
C. Hipotesis Penelitian	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian	36
C. Populasi Penelitian	37
D. Sampel Penelitian	37
E. Teknik Pengumpulan Sampel.....	38
F. Variabel Penelitian	39
G. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	43
1. Kuesioner	43
H. Teknik Analisis Data	44
1. Analisis uji instrumen	44
2. Analisis uji hipotesis	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	53
1. Penyajian data kualitas layanan administrasi	53
2. Penyajian data kepuasan mahasiswa	69
B. Pembahasan Hasil Penelitian	81
1. Uji hipotesis	81
2. Analisis regresi sederhana	85
3. Analisis varian regresi	87
C. Keterbatasan Penelitian	92

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	93
B. Saran	95

C. Kata Penutup	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	128

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Jumlah Populasi 37
Tabel 3.2	Indikator Variabel 40
Tabel 3.3	Uji Validitas Kepuasan Layanan..... 45
Tabel 3.4	Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa..... 46
Tabel 3.5	Uji Reliabilitas 47
Tabel 4.1	Tanggapan responden mengenai kerapian petugas.....54
Tabel 4.2	Tanggapan responden mengenai pegawai 54
Tabel 4.3	Tanggapan responden mengenai kapasitas meja dan kursi 55
Tabel 4.4	Tanggapan responden mengenai papan informasi.....56
Tabel 4.5	Tanggapan responden mengenai sambutan petugas.....56
Tabel 4.6	Tanggapan responden mengenai kebutuhan mahasiswa 57
Tabel 4.7	Tanggapan responden mengenai update informasi58
Tabel 4.8	Tanggapan responden mengenai penyampaian informasi 58
Tabel 4.9	Tanggapan responden mengenai kecepatan terselesainya kebutuhan mahasiswa 59
Tabel 4.10	Tanggapan responden mengenai kejelasan informasi 60
Tabel 4.11	Tanggapan responden mengenai kebutuhan layanan 60

Tabel 4.12	Tanggapan responden mengenai pemberian bantuan kepada mahasiswa jika mengalami kesusahan	61
Tabel 4.13	Tanggapan responden mengenai tanggap terhadap masalah yang dialami mahasiswa	62
Tabel 4.14	Tanggapan responden mengenai bahasa yang disampaikan	62
Tabel 4.15	Tanggapan responden mengenai penjelasan kepada mahasiswa.....	63
Tabel 4.16	Tanggapan responden mengenai jaminan ulang pelayanan jika belum sesuai prosedur	64
Tabel 4.17	Tanggapan responden mengenai terpenuhinya setiap layanan	64
Tabel 4.18	Tanggapan responden mengenai kejelasan tanggung jawab disetiap informasi	65
Tabel 4.19	Jumlah skor setiap indikator	65
Tabel 4.20	Descriptive Statistics	68
Tabel 4.21	Interval Kualitas Layanan Administrasi di FITK UIN Walisongo Semarang	69
Tabel 4.22	Tanggapan responden mengenai kepuasan layanan .	70
Tabel 4.23	Tanggapan responden mengenai kesiapan petugas berada di kantor layanan.....	70
Tabel 4.24	Tanggapan responden mengenai pemberian arahan tentang proses layanan.....	71
Tabel 4.25	Tanggapan responden mengenai menanyakan keperluan mahasiswa.....	72
Tabel 4.26	Tanggapan responden mengenai pelayanan sesuai antrian.....	72
Tabel 4.27	Tanggapan responden mengenai pelayanan kepada mahasiswa tanpa memandang status sosial	73

Tabel 4.28	Tanggapan responden mengenai kenyamanan ruang tunggu.....	74
Tabel 4.29	Tanggapan responden mengenai keramahan petugas	74
Tabel 4.30	Tanggapan responden mengenai tersedianya fasilitas yang nyaman.....	75
Tabel 4.31	Tanggapan responden mengenai terjaminnya berkas mahasiswa.....	76
Tabel 4.32	Tanggapan responden mengenai tersedianya fasilitas keamanan di ruang pelayanan.....	76
Tabel 4.33	Tanggapan responden mengenai tersimpannya berkas mahasiswa	77
Tabel 4.34	Jumlah skor setiap indikator	77
Tabel 4.35	Descriptive Statistics	80
Tabel 4.36	Interval Kualitas Layanan Administrasi di FITK UIN Walisongo Semarang	80
Tabel 4.37	Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi.....	83
Tabel 4.38	Correlations	84
Tabel 4.39	Model Summary.....	85
Tabel 4.40	Coefficients.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket	101
Lampiran 2	Hasil skor angket	105
Lampiran 3	Distribusi tabel r	108
Lampiran 4	Distribusi tabel f	112
Lampiran 5	Distribusi tabel t	117
Lampiran 6	Uji laboratorium	122
Lampiran 7	Surat izin riset	125
Lampiran 8	Selesai riset	126
Lampiran 9	Surat bebas kuliah	127

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Dengan pendidikan, banyak hal dan pengetahuan yang akan didapatkan. Dalam Permendikbud No 19 tahun 2016 pasal 2 huruf A, usia wajib belajar adalah 6 tahun sampai dengan 21 tahun atau tamat satuan pendidikan menengah sebagai rintisan wajib belajar 12 tahun. Di Indonesia sendiri, WAJAR (Wajib Belajar) untuk generasi bangsa selama 12 tahun. Hal ini membuktikan Indonesia termasuk Negara yang sangat mementingkan pendidikan untuk generasi bangsanya. Sejalan dengan pertumbuhan pengetahuan dan ekonomi, pendidikan tingkat atas (SMA) dirasa tidaklah cukup, sehingga banyak generasi Indonesia yang berbondong-bondong untuk masuk ke perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta, baik dalam negeri maupun luar negeri.¹

Pendidikan tingkat lanjut (perguruan tinggi) dianggap telah menjadi wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu baik di tingkat nasional maupun internasional. Pertumbuhan pendidikan tingkat lanjut yang semakin meningkat, menyebabkan setiap perguruan tinggi semakin meningkatkan kinerjanya, baik dari segi kualitas pendidikan, pelayanan, harga, dan promosi perguruan tinggi. Persaingan-pun tak dapat dihindari. Tuntutan akan kebutuhan

¹ Ebook, Permendikbud No 19 Tahun 2016 tentang Program Indonesia Pintar.

masyarakat yang berorientasi pada nilai pengguna jasa yang dihasilkan menyebabkan perguruan tinggi bergerak cepat untuk menanggapi, sehingga pelayanan yang menghasilkan kepuasan mahasiswa dianggap sebagai hal yang sangat diprioritaskan oleh perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi yang saat ini dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi.²

Paradigma baru manajemen pendidikan tinggi merujuk pada lima pilar: kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi, dan evaluasi. Paradigma ini diberlakukan dengan tujuan untuk mewujudkan tujuan akhir dari peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Manajemen peningkatan mutu pendidikan tinggi diartikan sebagai layanan profesional publik yang dijadikan dan diarahkan semaksimal mungkin untuk memberikan layanan yang sesuai atau melebihi standar untuk mendapatkan kepercayaan publik. Hal ini menyebabkan setidaknya perguruan tinggi harus memiliki kriteria dan standar pelayanan yang sesuai standar untuk meningkatkan kualitas pendidikannya. Sistem manajemen pengendalian mutu layanan perguruan tinggi terbagi menjadi dua, yaitu internal dan eksternal. Lingkup internal meliputi pengawasan penyelenggaraan pendidikan tingkat tinggi oleh perguruan tinggi untuk mewujudkan visi misi serta untuk memenuhi kebutuhan pemegang kepentingan

²<https://unisapalu.ac.id/archives/158> diakses pada 18 September 2018, pukul 14.20 WIB

(pelanggan) melalui penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi. Untuk lingkup eksternal, dilakukan melalui penilaian standar mutu oleh BAN PT (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi) dan ISO (*International Organization For Standardization*). Menurut BAN PT (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi), tuntutan yang diberikan masyarakat kepada perguruan tinggi meliputi jaminan kualitas, pengendalian kualitas, dan perbaikan kualitas. Dalam penerapannya, BAN PT memfasilitasi untuk setiap perguruan tinggi dengan memberikan program akreditasi berkala baik perguruan tinggi negeri maupun swasta yang dimana dengan adanya program ini diharapkan dapat membantu pelanggan dalam menilai suatu perguruan tinggi dan dapat membantu perguruan tinggi untuk terus mendapatkan akreditasi yang baik dengan pelayanan yang memuaskan juga.³

Manajemen yang mengatur visi misi dan pemenuh kebutuhan pelanggan biasanya disebut dengan administrasi/tata usaha. Administrasi/tata usaha mengatur seluruh jalannya lembaga, diantaranya pelayanan administrasi pendidikan, pelayanan pembelajaran, pelayanan kurikuler, pelayanan penelitian, pelayanan informasi pendidikan, kesiswaan, sarana prasarana, dan masih banyak lagi. Administrasi sebagai ilmu pengetahuan baru berkembang sejak akhir abad XIX (sembilan belas), akan tetapi, administrasi sebagai suatu seni atau administrasi dalam praktik

³<https://unisapalu.ac.id/archives/158> diakses pada 18 September 2018, pukul 14.25 WIB

timbul bersamaan dengan peradaban manusia. Administrasi sebagai ilmu pengetahuan, administrasi termasuk kepada cabang ilmu sosial.⁴

Administrasi bagian pelayanan diharapkan dapat menjadi jembatan antara mahasiswa (pelanggan) dengan pihak rektorat atau sejawatnya. Selain itu juga diharapkan dapat mempermudah mahasiswa dalam hal administrasi perkuliahan. Tujuan dari sistem ini mengarah pada bagaimana bentuk pelayanan dan kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas perguruan tinggi yang dimaksud. Layanan dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh lembaga untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil pemenuhan dari konsumen bahwa ia telah diberikan pelayanan dengan tingkat pemenuhan kepuasan bisa lebih atau kurang. Bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, keberhasilan mahasiswa yang telah lulus dalam mendapatkan pekerjaan yang relevan merupakan suatu apresiasi untuk memperoleh pengakuan dari masyarakat serta unggul dalam persaingan. Kepuasan pelanggan dapat dijadikan tolak ukur sebagai jaminan dalam kualitas pelayanan lembaga yang bersangkutan. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui

⁴ Donni Juni Priansa & Fenny Damayanti, *Administrasi & Operasional Perkantoran*, (Bandung : Alfabeta, 2015), hlm 3

aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian proses ini terbatas dalam kegiatan manajemen untuk pencapaian tujuan organisasi.⁵

Berdasarkan hasil observasi dan survei yang dilakukan penulis diketahui bahwa layanan administrasi sudah disiplin. Hal ini dilihat dari kedatangan pegawai di pagi hari sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan. Selain itu pemanfaatan waktu istirahat dimanfaatkan semaksimal mungkin dan 5 menit sebelum waktu kerja mereka sudah berada di ruangan kerja masing-masing. Dengan demikian layanan administrasi dalam hal kedisiplinan sudah mencapai 81% dan 90% dalam hal kemampuannya, kemampuan mereka sudah sesuai dengan bidang yang mereka tekuni. Semua pegawai sudah terampil dalam pengoperasian komputer dan penggunaan alat-alat lain seperti mesin cetak dokumen.⁶

Kemudian dari segi kualitas hasil kerja, para pegawai berusaha menyelesaikan tugas tepat pada waktunya walaupun ada keterlambatan satu hari. Dari hasil wawancara kepada masyarakat dengan narasumber beberapa mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan penulis memperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, mahasiswa merasakan pelayanan kurang ramah,⁷ pelayanan kurang tanggap, kemudian untuk masalah surat persuratan, terkadang para mahasiswa

⁵Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002), hlm 4

⁶ Hasil observasi pada tanggal 23 september 2018 di ruang pelayanan administrasi UIN Walisongo.

⁷ Hasil wawancara dengan mahasiswa pada tanggal 25 September 2018

mengalami kesulitan dalam pembuatan karena pihak fakultas tidak menyediakan contoh surat yang sesuai. Prosedur yang diberikan terlalu berbelit-belit, seperti ketika mahasiswa ingin meminta tanda tangan dekan, namun dekan tidak ada, yang menyebabkan pembuatan dokumen memakan waktu yang lama dan semakin memperlambat keperluan mahasiswa, sama halnya seperti yang disampaikan oleh beberapa mahasiswa yang mengeluhkan kondisi ruang tunggu yang kurang kapasitas.⁸

Sejauh ini bidang administrasi FITK UIN Walisongo Semarang 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 meminta tanda tangan kepada Dekan FITK, namun Bapak Dekan tidak berada di Kantor Fakultas, sehingga akan menghambat proses pelayanan.⁹ Oleh karena itu, dalam hal ini peneliti tertarik untuk meneliti adakah pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang. Sehingga judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah “pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas

⁸Hasil wawancara dengan mahasiswa pada tanggal 26 September 2018

⁹Hasil wawancara dengan mahasiswa pada tanggal 27 September 2018

Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalahnya adalah

1. Seberapa baik kualitas layanan administrasi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang ?
2. Seberapa tinggi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan administrasi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang
2. Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang mendalam dan komprehensif terhadap peneliti, khususnya instansi atau lembaga terkait. Secara ideal penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dari beberapa aspek, diantaranya:

a. Secara Teoritis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas khazanah keilmuan dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang pelayanan administrasi bagi mahasiswa.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi untuk peneliti-peneliti lain yang akan mengadakan penelitian serupa di masa yang akan datang.

b. Secara Praktis

1) Praktisi Akademik FITK UIN Walisongo Semarang

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Juga sebagai bahan pertimbangan untuk merumuskan kebijakan dalam rangka perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan administrasi akademik dilihat dari sudut pandang mahasiswa.

2) Mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran informasi layanan administrasi FITK UIN Walisongo Semarang.

3) Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan untuk memperkaya wawasan serta meningkatkan kualitas sebagai tenaga profesional dalam bidang pendidikan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

Dalam deskripsi teori akan diuraikan dua pembahasan, yaitu kualitas layanan administrasi dan kepuasan mahasiswa. Kedua pembahasan tersebut akan terbagi menjadi sub-sub pembahasan sesuai dengan cakupan teori yang diperlukan dalam penelitian ini.

1. Kualitas Layanan Administrasi

a. Pengertian layanan

Istilah *service* dalam Bahasa Indonesia setidaknya memiliki tiga kata yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, layanan umumnya mencerminkan produk tidak berwujud atau sektor industri spesifik seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, dan seterusnya. Pada hakikatnya layanan sebagai jasa bersifat tidak berwujud, 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 kepada pihak lain. Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan, yang mencakup aktivitas menjawab pertanyaan pelanggan, mengenai complain, memproses pesanan, menginstalasi produk, dan mereparasi kerusakan.¹⁰

¹⁰Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014), hlm 17.

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

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“...dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan janganlah tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaNya.” (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.¹¹

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh

¹¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirannya*, (Jakarta : Widya Cahaya, 2011), hlm 352

perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.¹²

b. Kualitas layanan

Untuk mengetahui keberhasilan pelayanan maka perlu adanya pengukuran. Secara lebih lanjut, menurut Philip Kotler pengukuran kepuasan berdasarkan determinan kualitas sebagai berikut:

- 1) Berwujud (*Tangibles*): Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*): Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- 3) Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability*): Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 4) Empati (*Empathy*): Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Keyakinan (*Assurance*): Pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada mahasiswa.¹³

¹²Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta : Penerbit Gava media, 2014), hlm 135

¹³ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), hlm 51

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan sikap dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah. Pembentukan harus dilakukan mulai dari proses *recruitment*, pelatihan, budaya kerja, dan hasilnya biasanya baru terlihat setelah 3 tahun.¹⁴

Dalam layanan ada beberapa unsur-unsur kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan, antara lain:

1) Penampilan

Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (*resepsionis*) memerlukan persyaratan seperti: wajah harus menawan, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri, busana harus menarik.

2) Tepat waktu dan janji

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.

¹⁴ Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, hlm 53

3) Kesiediaan melayani

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan

4) Pengetahuan dan keahlian

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Disini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas di bidangnya.

5) Kesopanan dan ramah tamah

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

6) Kejujuran dan kepercayaan

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparansi dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya.

7) Kepastian hukum

Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KK, KTP, dll, bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.

8) Keterbukaan

Secara pasti bahwa setiap urusan/ kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.

9) Efisiensi

Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.

10) Biaya

Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

11) Tidak rasial

Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata

12) Kesederhanaan

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.¹⁵

c. Pendidikan sebagai layanan jasa

Berdasarkan penyelenggaraannya, pendidikan merupakan kategori layanan jasa (*service*) yang dilaksanakan oleh lembaga penyelenggaraan pendidikan atau satuan pendidikan bagi dan untuk kepentingan masyarakat. Layanan memiliki arti yang berbeda-beda, tergantung pada konteksnya. Kata jasa memiliki beberapa arti, mulai dari

¹⁵Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, hlm 59-60

pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk. Pendidikan merupakan layanan yang sifatnya diperuntukkan untuk publik, maka orientasi layanan pendidikan pun mengarah pada masyarakat umum. Dikutip dari Keputusan MenPan No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁶

Pendidikan sebagai Pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pendidikan merupakan layanan publik yang memberikan layanan atau menghasilkan jasa bagi publik atau konsumen.

Dilihat dari intensitas hubungan antara pemberi jasa dan yang diberi layanan, penyelenggaraan pendidikan termasuk dalam kategori *high contact service*, karena keterampilan interpersonal staf penyedia jasa merupakan

¹⁶ MenPan No.63 Tahun 2003

aspek krusial, misalnya *performance* pegawai dan dosen menjadi penekanan utama bahwa di dalam layanan jasa pendidikan terjadi interaksi yang sangat *intens* antara siswa sebagai pelanggan dengan guru serta tenaga pendidik lainnya. Menurut Fitzsimmons Penyelenggaraan pendidikan secara spesifik disebutkan sebagai kegiatan yang menekankan pada aspek *profesional service*, selain masih terdapat tiga dimensi lainnya yaitu *service factory*, *mass service*, *dan service shop*.

Kegiatan penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi pada dasarnya adalah kegiatan atau industri jasa, yaitu memberikan layanan jasa pendidikan kepada murid/siswa sebagai pelanggan. Penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi, selayaknya mencermati kualitas layanan yang diberikan kepada siswa dan atau stakeholdersnya. Kegiatan pendidikan, tidak hanya diorientasikan kepada hasil akhir proses pendidikan dengan melahirkan sejumlah lulusan, melainkan juga fokus perhatian harus mulai diarahkan kepada kualitas layanan dalam pelaksanaan proses belajar mengajar. Kualitas layanan pendidikan perlu diperhatikan bukan karena berpengaruh terhadap hasil pendidikan, yang dilihat dari aspek persaingan antar lembaga penyelenggara pendidikan untuk mendapatkan siswa baru. Diyakini, kualitas layanan akan berpengaruh terhadap animo masyarakat/siswa baru.²⁴

d. Pengertian administrasi¹⁷

White menyatakan bahwa administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil. Administrasi berkenaan dengan pelaksanaan kerja dalam organisasi yang dilakukan dalam rangka mencapai berbagai tujuan yang telah ditentukan. Administrasi juga dapat dipahami sebagai proses dan aktivitas melalui berbagai kegiatan pembimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan usaha-usaha suatu kelompok orang-orang ke arah pencapaian tujuan bersama. Berbeda dari White, Waldo menyatakan bahwa administrasi adalah suatu daya upaya yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi. Gie menyatakan bahwa administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Sementara Dimock menyatakan bahwa suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah, dan cara mereka memperolehnya. Administrasi juga mementingkan aspek-aspek konkrit dari metode-metode dan prosedur-prosedur manajemen. Simon menyatakan bahwa administrasi

¹⁷Donni Juni Priansa &Fenny Damayanti, *Administrasi & Operasional Perkantoran*, (Bandung : Alfabeta, 2015), hlm 3-4

merupakan kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan bersama.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan pengertian administrasi ialah sebuah kerjasama dari beberapa kelompok orang dalam upaya mencapai visi, misi, dan tujuan sebuah organisasi atau instansi secara efektif dan efisien.

e. Dasar-dasar administrasi

Administrasi akan berhasil apabila didasarkan atas dasar-dasar yang tepat. Dasar diartikan sebagai suatu kebenaran yang fundamental yang dapat dipergunakan sebagai landasan dan pedoman bertindak dalam kehidupan bermasyarakat. Berikut dasar yang diperhatikan agar administrator dapat mencapai sukses dalam tugasnya :

1) Prinsip Efisiensi

Seorang administrasi akan berhasil dalam tugasnya bilamana dia efisien dalam menggunakan semua sumber tenaga dan fasilitas yang ada.

2) Prinsip pengelolaan

Administrator akan memperoleh hasil yang paling efektif dan efisien melalui orang-orang lain dengan jalan melakukan pekerjaan manajemen, yakni merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan dan mengontrol.

3) Prinsip pengutamakan tugas pengelolaan

Seorang administrator harus bisa mengutamakan tugas pengelolaan, karena tugas tersebut merupakan kunci dari berjalannya administrasi.

4) Prinsip kepemimpinan yang efektif

Administrator akan berhasil dalam melaksanakan tugasnya apabila ia memiliki gaya kepemimpinan yang efektif. Ia harus memelihara hubungan baik antara bawahannya. Ini berarti ia harus mengenal bawahannya apa kepentingan-kepentingannya, dapat menimbulkan motivasi bekerja untuk kepentingan pribadi maupun untuk kepentingan organisasi, mengusahakan kepuasan kerja. Ia juga harus memperhatikan pentingnya penyelesaian tugas oleh setiap anggota organisasi sesuai dengan pertelaan tugas (*job description*)

5) Prinsip kerjasama

Seorang administrator akan berhasil baik dalam tugasnya bila ia mampu mengembangkan kerjasama antara orang-orang yang terlibat, baik secara horisontal maupun vertikal.¹⁸

Dalam menjalankan administrasi pasti ada sasaran yang dicapai. Sasaran kegiatan manajemen perkantoran cukup luas ruang lingkupnya. Beberapa sasaran manajemen perkantoran yaitu ruang perkantoran, meliputi perkiraan kebutuhan ruang,

¹⁸H.M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm 12-14

pemanasan, dan peredaran udara, pendinginan udara, pantulan suara, lukisan, fasilitas kebersihan, ruang pertemuan, faktor keselamatan, pemindahan kantor, perubahan-perubahan, pemeliharaan. Komunikasi, meliputi pengiriman surat, pelayanan pesuruh, telepon, susunan kabel, sistem telepon antar kantor, papan pengumuman, pelayanan terima tamu. Kepegawaian perkantoran, pemilihan, pengenalan, latihan, pengujian, kenaikan pangkat, pergantian, sistem saran, keterlambatan, wawancara pemberhentian, fasilitas ruang, semangat kerjasama dan disiplin. Perabotan dan Perlengkapan meliputi meja kerja, kursi, meja panjang, perlengkapan arsip, ruang dan peti besi, perabotan fungsional, perabotan gudang, pemeliharaan dan perbaikan, lemari perbekalan dan penempatan rak. Peralatan dan Mesin-mesin tik, mesin hitung, perlengkapan kirim surat, dan lain-lain perkantoran, perlengkapan kebersihan, pemeliharaan dan perbaikan, penilaian peralatan dan mesin baru.¹⁹

Perbekalan dan Keperluan Tulis, meliputi barang-barang keperluan tulis, kertas surat, formulir, perbekalan kebersihan, perbekalan penggandaan, penilaian perbekalan baru. Metode meliputi pengolahan bahan keterangan, penyelidikan perkantoran, pengukuran hasil kerja tulis, penjadwalan prosedur rutin. Warkat, meliputi

¹⁹Donni Juni Priansa & Fenny Damayanti, *Administrasi & Operasional Perkantoran*, (Bandung : Alfabeta, 2015), hlm 19

pengkoordinasian formulir, perancangan formulir, pelayanan surat menyurat, pola surat, peninjauan surat menyurat, pusat pengetikan, metode pelaporan, jadwal penyimpanan, praktik kearsipan dan penyimpanan. Kontrol pimpinan pelaksana meliputi perencanaan organisasi, pemusatan atau pemencaran pelayanan, perencanaan anggaran, perkiraan, pedoman petunjuk kerja, latihan pemindahan tugas, dan analisis tugas pekerjaan. Kontrol pimpinan pelaksana meliputi perencanaan organisasi, pemusatan atau pemencaran pelayanan, perencanaan anggaran, perkiraan, pedoman petunjuk kerja, latihan pemindahan tugas, dan analisis tugas pekerjaan²⁰

f. Unsur-unsur dalam administrasi

Menurut Sondang P. Siagian sebagaimana dikutip oleh Mulyono dalam buku “Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan” yaitu :

- 1) Manusia (2 orang atau lebih)
- 2) Tujuan yang akan dicapai
- 3) Kerjasama
- 4) Kegiatan yang akan dilakukan
- 5) Peralatan atau perlengkapan²¹

g. Kriteria administrasi

²⁰Donni Juni Priansa &Fenny Damayanti, *Administrasi & Operasional Perkantoran*, hlm 19-20

²¹Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, (Jogjakarta : Ar-Ruzz media, 2008), hlm 46

Administrasi dapat dikatakan baik menurut LAN RI apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

- 1) Efisien. Efisien adalah perbandingan terbaik antara *input* (sumber-sumber yang dipergunakan) dengan *output* (hasil), dalam arti *output* lebih besar daripada *input*
- 2) Efektivitas. Efektivitas adalah mencapai hasil sepenuhnya seperti yang benar-benar diinginkan, atau setidaknya berusaha mencapai hasil semaksimal mungkin. Biasanya efektivitas dikaitkan dengan waktu.
- 3) Rasionalitas. Rasio ini terkait dengan rasio / pikiran / akal sehat. Dengan demikian kegiatan dalam administrasi harus berdasarkan rasio / pikiran / akal sehat.²²

h. Kualitas Layanan Administrasi

Lovelock dalam Tjiptono. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Sedangkan pengertian administrasi menurut The Liag Gie merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan suatu kelompok berkenaan dengan hubungan kerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau

²²Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, hlm

keunggulan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan mahasiswa berkenaan dengan pelayanan administrasi.²³

Menurut Mendez et. Al sebagaimana dikutip oleh Soenarto dan kawan-kawan dalam “*The International Journal Of Business & Management*, (vol. 5, No 1, Tahun 2017)” “that the quality of administrative services, and satisfaction with the student individually not significant effect on student loyalty. Quality organized by the administration of private universities, is a testament to the outstanding service for students and lecturers. With the implementation of the main tasks of the administration of academic accurate and accountable. Covering the cost of service study, correspondence related to lectures, ratings Mid-Term Exam, Final Exam, payment of study costs through a virtual account on line through banks. Administrative services regarding the examination thesis, graduated, making of diplomas, order archiving data base, continuously updated through innovation campus developed as needed.”²⁴

Hasil mengungkapkan temuan penelitian ini mengatakan bahwa kualitas layanan administrasi, dan kepuasan dengan siswa secara individual tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas siswa. Kualitas diatur oleh administrasi universitas swasta, merupakan bukti layanan luar biasa bagi mahasiswa

²³ F.F.R. Tuerah., L. Mananeke., H.N. Tawas,”Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa”, *Jurnal EMBA*, (Vol.3, No.4, Desember 2015), hlm. 422-432

²⁴Soenarto, Hening Widi Oetomo, dan Suhermin, “Effect of the Education Quality, Administration Quality, Quality of Physical Campus on Innovation Campus and Student Satisfaction of Private Higher Education in the District Sidoarjo, Indonesia”, *The International Journal Of Business & Management*, (vol. 5, No 1, Tahun 2017), hlm. 32

dan dosen. Dengan implementasi dari tugas utama administrasi akademik yang akurat dan bertanggung jawab. Meliputi studi biaya layanan, korespondensi terkait dengan kuliah, penilaian Ujian Tengah, Ujian Akhir, pembayaran biaya studi melalui akun virtual on line melalui bank. Layanan administrasi mengenai tesis, lulus, membuat ijazah, memesan basis data pengarsipan, terus menerus diperbarui melalui kampus inovasi yang dikembangkan sesuai kebutuhan.²⁵

2. Kepuasan Mahasiswa

a. Pengertian kepuasan

Menurut Tjiptono dan Chandra kepuasan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai²⁶. Berbeda dari Tjiptono dan Chandra, Barnes, Richard Oliver berpendapat bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan-kebutuhannya.²⁷

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas pemenuhan kebutuhan-kebutuhannya.

b. Pengertian Mahasiswa

²⁵Soenarto, Hening Widi Oetomo, dan Suhermin, "Effect of the Education Quality, hlm. 32

²⁶ Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisa, 2001), hlm 55

²⁷ Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, hlm 52

Pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus. Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah mahasiswa. Menurut Knopfemacher mahasiswa ialah seseorang calon sarjana dalam keterlibatannya dengan perguruan tinggi yang dididik dan diharapkan untuk menjadi calon-calon yang intelektual.²⁸ Dilihat dari segi perbaikan kualitas mahasiswa merupakan setiap orang yang menuntut pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi pemberi jasa tersebut.²⁹

c. Kepuasan Mahasiswa

Seperti yang dikutip oleh Barnes, Richard Oliver berpendapat bahwa kepuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap kebutuhan-kebutuhannya. Hal ini berarti penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah atau melebihi harapan pelanggan. Artinya tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan.

²⁸<http://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-mahasiswa-menurut-para-ahli-beserta-peran-dan-fungsinya/>

²⁹Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, hlm

Setelah harapan mahasiswa terpenuhi lahirlah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah perasaan puas yang didapatkan oleh mahasiswa karena mendapatkan *value* dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari pelayanan, dan sistem yang tersedia.³⁰

Sejauh ini kepuasan pelanggan dapat dianggap sebagai investasi usaha atau bisnis. Artinya mahasiswa merupakan aset berharga untuk perguruan tinggi dalam rangka mencapai tujuan dan sebagai tolak ukur bagus tidaknya perguruan tinggi tersebut. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan diupayakan terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.³¹

d. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan

Menurut Lopiyoadi, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu :

- 1) Kualitas produk
- 2) Kualitas layanan
- 3) Emosional
- 4) Harga

³⁰Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, hlm 52-53

³¹Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, hlm 50

5) Biaya³²

Menurut Dr. Patricia Patton, faktor kepuasan pelanggan dapat dilihat dari lima komponen layanan sepenuh hati yaitu :

- 1) Memahami emosi-emosi kita
- 2) Kompetensi
- 3) Mengelola emosi kita
- 4) Bersikap kreatif dan memotivasi diri sendiri
- 5) Menyelaraskan emosi orang lain.³³

Menurut J.Supranto ada beberapa hal yang membuat pelanggan (mahasiswa) merasa puas dalam mendapat pelayanan yaitu :

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Keadilan mendapat pelayanan
- 3) Kenyamanan lingkungan
- 4) Keamanan pelayanan³⁴

3. Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting kepuasan pelanggan yang susah ditiru karena menyangkut sikap dan perilaku anggota organisasi. Faktor emosional relative penting

³² Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik*, (Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2001), hlm 57

³³Patricia Patton, *EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*, (Jakarta: Pustaka Delapratasa, 2000), hlm. 12-21

³⁴ J Supanto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : untuk menaikkan pangsa pasar*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2011), hlm 252-25

untuk produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik dan pakaian. Sementara sentuhan personal menjadi faktor terpenting untuk perusahaan yang outputnya adalah jasa.³⁵

B. Kajian Pustaka Relevan

Dalam penelitian ini penulis mengkaji penelitian-penelitian yang sudah ada. Selain itu, penulis 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 Analisis Kinerja Administrasi dalam Melayani Mahasiswa di FITK UIN Walisongo Semarang antara lain:

1. Jurnal Internasional yang berjudul “Effect of the Education Quality, Administration Quality, Quality of Physical Campus on Innovation Campus and Student Satisfaction of Private Higher Education in the District Sidoarjo, Indonesia” yang ditulis oleh Soenarti, Hening Widi Oetomo, dan Suhermin.

This study was to determine and analyze the influence of education, administrative quality, physical quality of college campuses to innovation. And to identify and analyze the influence of education, administrative quality,

³⁵ Fitriani Latief “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 STIE Nobel Indonesia Makasar” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, (Vol. 10, No.2), hlm 600

*physical quality of the campus, the innovation campus on student satisfaction. The results of this study the quality of education has a positive impact and no significant effect on innovation campus. Administrative quality, physical quality of the campus has a positive and significant impact on the innovation campus. The quality of education, quality of administration has a positive impact and no significant effect on student satisfaction. The physical quality of the campus has a negative impact and no significant effect on student satisfaction. Innovation campus has a positive and significant impact on student satisfaction.*³⁶

Hasil penelitian ini menjelaskan kualitas pendidikan memiliki dampak positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kampus inovasi. Kualitas administrasi, kualitas fisik kampus memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kampus inovasi. Kualitas pendidikan, kualitas administrasi memiliki dampak positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Kualitas fisik kampus telah dampak negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan siswa. Kampus inovasi memiliki dampak positif dan signifikan pada kepuasan siswa. Jurnal di atas memiliki kesamaan pada penelitian ini, bahwa kualitas administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

³⁶Soenarto dkk, "Effect of the Education Quality, Administration Quality, Quality of Physical Campus on Innovation Campus and Student Satisfaction of Private Higher Education in the District Sidoarjo, Indonesia" The International Journal of Business & Management Vol.5, No.1, January 2017.hlm. 28

2. Jurnal Internasional yang berjudul “The Importance Performance Analysis Of Service Quality In Administrative Departments Of Private Universities In Thailand” yang ditulis oleh Krisana Kitcharoen

*The results showed that students' satisfaction with a service quality was significantly explained by age, tangible importance, empathy importance, reliability performance, and empathy performance. Meanwhile, staff members' satisfaction with a service quality was significantly explained by tangible importance, reliability importance, assurance importance, and reliability performance.*³⁷

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan siswa dengan kualitas layanan secara signifikan dijelaskan oleh usia, kepentingan yang nyata, pentingnya empati, kinerja keandalan, dan kinerja empati. Sementara itu, kepuasan anggota staf dengan kualitas layanan secara signifikan dijelaskan oleh kepentingan yang nyata, pentingnya keandalan, kepastian jaminan, dan kinerja keandalan.

Jurnal diatas memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu kualitas layanan administrasi dapat diukur dari kepuasan mahasiswa dengan berdasarkan 5 faktor (Berwujud / *Tangibles*, Daya tanggap / *Responsiveness*, Keandalan / *Realibility*, Empati / *Emphaty*, Keyakinan / *Assurance*).

³⁷Krisana Kitcharoen, “The Importance Performance Analysis Of Service Quality In Administrative Departments Of Private Universities In Thailand” ABAC Journal Vol.24, No.3 (September-December 2004, hlm. 44

3. Jurnal Internasional yang berjudul “Analysis of The Influence Patient Safety, Service Quality, Marketing Mix, Toward Patient Satisfaction and Patient Loyalty for Inpatients of Private Hospitals in Surabaya” yang ditulis oleh Muh. Ishaq Jayabrata, Ida Aju Brahmasari, dan Ida Aju Brahma Ratih

*The results of this study also showed that if the quality of care in the private hospitals to improve the quality of service, it will affect directly can increase the sense of satisfaction to the patient in the hospital.*³⁸

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa jika kualitas perawatan di rumah sakit swasta untuk meningkatkan kualitas layanan, maka akan berpengaruh langsung dapat meningkatkan rasa kepuasan kepada pasien di rumah sakit. Jurnal diatas memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4. Jurnal Internasional yang berjudul “The Impact of Service Quality on Students’ Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab” ditulis oleh Muhammed Ehsan Malik, Rizwan Qaiser Danish, dan Ali Usman

The present study aims at exploring the impact of service quality on students’ satisfaction in higher education institutes of Punjab. The results show that the service quality greatly influences the students’ satisfaction in

³⁸Muh. Ishaq Jayabrata, Ida Aju Brahmasari,dkk, “Analysis of The Influence Patient Safety, Service Quality, Marketing Mix, Toward Patient Satisfaction and Patient Loyalty for Inpatients of Private Hospitals in Surabaya”, International Journal of Business and Management Invention Vol.5, No.4, April,2006, hlm.47

*multiple dimensions. The essence of students' satisfaction lies in the quality of teaching and learning environment of institution as students demand the well qualified, learned and experienced faculty for their academic and professional development. The students want to be taught by those teachers whose knowledge, expertise, liberality and reasonability up to the mark.*³⁹

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di institusi pendidikan tinggi Punjab. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat besar mempengaruhi kepuasan siswa dalam berbagai dimensi. Inti dari siswa kepuasan terletak pada kualitas lingkungan belajar dan mengajar institusi sebagai siswa menuntut fakultas yang berkualitas, terpelajar dan berpengalaman untuk akademis dan profesional mereka pengembangan. Para siswa ingin diajar oleh para guru yang memiliki pengetahuan, keahlian, liberalitas dan kewajaran sampai tanda. Jurnal diatas memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu kualitas layanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan.

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah atau submasalah yang diajukan oleh peneliti, yang

³⁹Muhammed Ehsan Malik, Rizwan Qaiser Danish, dkk, "The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab" Journal of Management Research Vol.2, No.2, 2010, hlm 7

dijabarkan dari landasan teori atau kajian teori dan masih harus diuji kebenarannya.⁴⁰

Menurut Hery Susanto dalam penelitiannya menunjukkan secara simultan, kualitas layanan akademik mempunyai pengaruh signifikan yang sangat tinggi, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.⁴¹

Menurut Gifari Wahyu Wibisana dalam penelitiannya menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan layanan administrasi dengan tingkat kepuasan mahasiswa keperawatan di Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta⁴²

Hipotesis sementara yang dianggap paling dekat kebenarannya adalah “Kualitas layanan administrasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di FITK UIN Walisongo Semarang”.

⁴⁰Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Prenadamedia group, 2016), hlm. 203

⁴¹ Hery Susanto “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh”, *Tesis* (Mataram: Program Pascasarjana Universitas Terbuka, 2012)

⁴² Gifari Wahyu Wibisana, “Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan STIKES Jenderal A. Yani”, *Skripsi* (Yogyakarta: Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani, 2017), hlm 62

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan (FITK) UIN Walisongo Semarang” merupakan penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses penelitian untuk menemukan pengetahuan yang menggunakan data yang berupa angka sebagai alat untuk menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.⁴³ Penelitian ini menggunakan statistik analisis regresi yang digunakan untuk memprediksi besarnya nilai variabel Y bila variabel X ditambah beberapa kali.⁴⁴

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat Penelitian berlokasi di Dekanat Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Walisongo Semarang. Yang terletak di Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus II Ngaliyan, Semarang.

Penelitian dilakukan di Dekanat Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Walisongo Semarang karena peneliti melihat layanan di dekanat tersebut beragam, dengan banyaknya pelayanan tersebut peneliti ingin mengetahui adakah pengaruh

⁴³Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm 20

⁴⁴Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*,..... hlm 189

antara kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian ini dilaksanakan mulai pada tanggal 11 Februari 2019 sampai dengan 11 Maret 2019.

C. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian.⁴⁵ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Walisongo Semarang

Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif angkatan 2015 FITK UIN Walisongo selaku pengguna jasa layanan administrasi sebanyak 666 mahasiswa. Adapun rincian sebaran populasi disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1. Jumlah Populasi

No	Program studi	Jumlah
1.	Pendidikan Agama Islam (PAI)	156
2.	Manajemen Pendidikan Islam (MPI)	110
3.	Pendidikan Bahasa Arab (PBA)	104
4.	Pendidikan Bahasa Inggris (PBI)	111
5.	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidiyah (PGMI)	116
6.	Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD)	69
	Total	666

D. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.⁴⁶ Dalam penelitian ini

⁴⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2007), hlm 102

⁴⁶Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder,.....* hlm 74

yang menjadi sampel adalah sebagian dari mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Walisongo Semarang.

E. Teknik Pengumpulan Sampel

Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*.⁴⁷ Teknik penentuan jumlah sampel minimal dapat dihitung dengan rumus Slovin, sebagai berikut :

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

$$n = \frac{666}{666(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{666}{7,66}$$

n = 86,94 dibulatkan menjadi 87

Keterangan:

n : Ukuran (jumlah) sampel

N : Ukuran (jumlah) populasi

d : Nilai kritis (batas ketelitian, batas signifikansi yang diinginkan, atau prosentase kelonggaran ketidaktelitian akibat kesalahan pengambilan sampel 10%⁴⁸)

Dalam pengambilan sampel ini, Suharsimi Arikunto memberikan pedoman bahwa apabila subjeknya kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua. Namun, jika jumlah subjeknya lebih

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian :Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2018), hlm 82

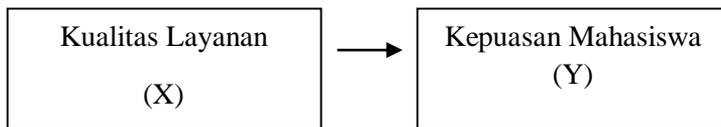
⁴⁸ Mundir, *Statistik Pendidikan: Pengantar Analisis Data untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2014), hlm 23

dari 100, maka dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih.⁴⁹

F. Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang menjadi objek pengamatan atau sebagai faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti. Variabel yang diperoleh nantinya menjadi sub variabel atau kategori-kategori data yang harus dikumpulkan oleh penulis dan itu yang disebut indikator.⁵⁰

Pada penelitian ini mengukur dua variabel yakni kualitas layanan (X) yang merupakan variabel bebas, dan kepuasan mahasiswa (Y) yang merupakan variabel terikat. Digambarkan sebagai berikut :



⁴⁹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, hlm 107

⁵⁰Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 25

Tabel 3.2 Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Pernyataan
Kualitas Layanan (X)	1. <i>Tangible/</i> Bukti langsung (Fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik)	a. Penampilan petugas rapi	a. Petugas mengenakan seragam rapi
		b. Petugas selalu ada di loket layanan	a. Petugas dapat langsung ditemui oleh mahasiswa
		c. Tersedia tempat tunggu	a. Kapasitas meja dan kursi tersedia di ruang tunggu memadai
		d. tata ruang pelayanan nyaman	a. Terdapat papan informasi alur pelayanan yang jelas
	2. <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)	a. Petugas selalu siap membantu permasalahan mahasiswa dengan sambutan	a. Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senang hati
		b. Petugas pelayanan menguasai tugas dan informatif.	a. Informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas. b. Informasi update dari pihak internal kampus c. Petugas selalu menyampaikan informasi sekecil apapun
		3. <i>Reliability</i> (Keandalan pelayanan)	a. Pelayanan cepat dan tepat oleh petugas
		b. Prosedur layanan mudah	a. Kemudahan mendapatkan layanan yang dibutuhkan mahasiswa

	4. <i>Empathy</i> (Keinginan memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan, dan layanan keluhan)	a. Petugas memberikan perhatian individual secara kepada pelanggan	a. Memberikan bantuan sepenuhnya jika mahasiswa mengalami kesulitan b. Petugas sigap dan tanggap terhadap masalah mahasiswa
		b. Petugas berkomunikasi dengan bahasa dimengerti	a. Pelayanan menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasa resmi Negara b. Tidak berbelit-belit dalam penjelasan
	5. <i>Assurance</i> (Keyakinan/ kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)	a. Petugas siap bertanggungjawab menyelesaikan layanan ulang	a. Bertanggung jawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai prosedur pelayanan
		b. Kemampuan petugas memenuhi kebutuhan mahasiswa	b. Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi c. Selalu ada kejelasan tanggung jawab informasi di setiap layanan
Kepuasan Mahasiswa (Y)	a. Prosedur pelayanan	a. Kepuasan pelayanan administrasi akademik	a. Petugas selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi akademik b. Petugas selalu siap dan berada di kantor pelayanan administrasi
		b. Petugas memberikan arahan tentang tata cara proses administrasi .	a. Petugas memberikan arahan tentang tata cara proses administrasi kepada mahasiswa.

			b. Petugas selalu menanyakan apa keperluan mahasiswa
b. Keadilan mendapat pelayanan	a. Pelayanan administrasi dilakukan dan diproses sesuai urutan	a. Pelayanan administrasi. dilakukan dan diproses oleh petugasurut sesuai antrian.	
	b. Tidak diskriminasi dalam proses pengadministrasian.	a. Petugas dalam melayani mahasiswa tidak memandang status sosial yang disandang mahasiswa.	
c. Kenyamanan lingkungan	a. Tersedianya ruangan yang nyaman untuk menunggu proses administrasi	a. Adanya bangku dan meja yang nyaman untuk menunggu proses administrasi b. Tersedianya Air Conditioner yang selalu mendinginkan ruangan layanan administrasi	
	b. Keramahan petugas dalam pelayanan administrasi	a. Petugas dalam melakukan pelayanan administrasi selalu bersikap ramah terhadap semua mahasiswa.	
d. Keamanan pelayanan	a. Perasaan aman terhadap pelayanan administrasi	a. Keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh petugass agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang b. Berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk	

			membantu layanan administrasi disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari
		b. Petugas menyediakan peralatan keamanan pendukung keamanan di ruang administrasi.	a. Petugas menyediakan peralatan keamanan seperti cctv yang memadai di ruang administrasi.

G. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner / Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang diadakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan / pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁵¹

Teknik angket digunakan untuk mengumpulkan data tentang kepuasan mahasiswa dalam menerima pelayanan administrasi FITK UIN Walisong Semarang. Angket diberikan kepada 87 mahasiswa FITK UIN Walisongo angkatan 2015. Angket ini terdiri dari 30 pertanyaan dan jenis angket yang digunakan yaitu Skala Likert (lihat lampiran 1, hlm 99). Skala ini

⁵¹Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm 162

digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁵²

H. Teknik Analisis Data

Pengolahan data dilakukan dengan software SPSS, dengan acuan skala likert untuk menjelaskan kriteria dan memudahkan dalam penentuan kesimpulan hasil penelitian. Adapun secara lebih jelas analisis data penelitian dilakukan dengan unit analisis sebagai berikut :

1. Analisis uji instrumen

a. Uji Validitas

Validitas instrumen penelitian adalah suatu konsep yang berkaitan dengan sejauh mana tes telah mengukur apa yang seharusnya diukur.⁵³ Langkah-langkah uji validitas instrumen penelitian dengan menggunakan rumus *Product Moment Pearson*.⁵⁴

$$r_{hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{hitung} : Koefisien korelasi

$\sum X$: Jumlah skor item /pertanyaan

$\sum Y$: Jumlah skor total (item)/total pertanyaan

⁵²Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Prenadamedia group, 2016), hlm 100

⁵³ Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*,..... hlm 147

⁵⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, hlm 138

n : Jumlah responden

Kriteria pengukuran yang digunakan adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir soal tersebut dikatakan valid. Dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir soal tersebut dikatakan tidak valid.

Tabel 3.3 Uji validitas Kualitas Layanan

Indikator	r_{hitung}	r_{tabel} $\alpha=0,05$ N=87	Keterangan
X.1	0,516	0,210	Valid
X.2	0,601	0,210	Valid
X.3	0,564	0,210	Valid
X.4	0,684	0,210	Valid
X.5	0,712	0,210	Valid
X.6	0,666	0,210	Valid
X.7	0,626	0,210	Valid
X.8	0,526	0,210	Valid
X.9	0,651	0,210	Valid
X.10	0,624	0,210	Valid
X.11	0,613	0,210	Valid
X.12	0,660	0,210	Valid
X.13	0,626	0,210	Valid
X.14	0,467	0,210	Valid
X.15	0,642	0,210	Valid
X.16	0,406	0,210	Valid
X.17	0,458	0,210	Valid
X.18	0,436	0,210	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa angka semua butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas layanan memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk sampel sebesar 87, hal ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang mengukur variabel kualitas layanan dapat dikatakan valid.

Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa

Indikator	r_{hitung}	r_{tabel} $\alpha = 0,05$ N=87	Keterangan
Y.1	0,526	0,210	Valid
Y.2	0,747	0,210	Valid
Y.3	0,804	0,210	Valid
Y.4	0,761	0,210	Valid
Y.5	0,700	0,210	Valid
Y.6	0,766	0,210	Valid
Y.7	0,682	0,210	Valid
Y.8	0,266	0,210	Valid
Y.9	0,630	0,210	Valid
Y.10	0,592	0,210	Valid
Y.11	0,676	0,210	Valid
Y.12	0,654	0,210	Valid

Sumber : data primer yang diolah

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa angka semua butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan mahasiswa, memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ untuk sampel sebesar 87, Hal ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang mengukur variabel kepuasan mahasiswa dapat dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ketetapan suatu tes apabila ditekan kepada subjek yang sama. Untuk mengetahui ketetapan ini pada dasarnya dilihat dari kesejajaran hasil. Seperti halnya

beberapa teknik juga menggunakan rumus korelasi produk moment untuk mengetahui validitas.⁵⁵

Dalam menentukan apakah instrumen memiliki daya keajegan mengukur atau reliabilitas yang tinggi ataukah belum, peneliti menggunakan rumus *Cronnbach''s Alpha*.⁵⁶

$$r_{hitung} = \frac{n}{(n - 1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_t^2}{S_t^2} \right\}$$

Keterangan :

r_{hitung} : reliabilitas instrumen

n : jumlah item

S_t^2 : varian total

Dengan taraf signifikan 5% apabila dari hasil perhitungan didapat $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen dikatakan reliabel.

Tabel 3.5 Uji Reliabilitas

Variabel	r_{xy}	r_{tabel} $\alpha = 0,05$ N=87	Keterangan
Kualitas Layanan	0,887	> 0,210	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa	0,877	> 0,210	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha dari variabel kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa

⁵⁵ Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara,2010), hlm 90

⁵⁶ Anas Sudijono, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2009), hlm 207-208

lebih besar dari 0,210. Dengan demikian hasil pengukuran dengan menggunakan kuesioner pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

Selanjutnya menentukan kualifikasi dan interval nilai.

- 1) Mencari interval nilai untuk menentukan kualifikasi dan interval dengan rumus⁵⁷:

$$i = \frac{\text{Range}}{\text{Jumlah Interval}}$$

Sedangkan Range diperoleh dari, $R = H - L + 1$

Ket:

H = Angka Tertinggi

L = Angka Terendah

Dan jumlah interval (K) diperoleh dari, $K = 1 + 3,3 \log N$

- 2) Mencari Mean
 - a) Mean dari variabel X adalah:⁵⁸

$$MX = \frac{(\Sigma X)}{N}$$

- b) Sedangkan Mean dari variabel Y adalah:

$$MY = \frac{(\Sigma Y)}{N}$$

2. Analisis uji hipotesis

⁵⁷ Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm 52-53

⁵⁸ Sutrisno Hadi, *Statistik Jilid I*, Edisi I, Cet. Ke 22, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), hlm. 37

a. Analisis Korelasi *Product Moment*

Mencari korelasi antara kriterium dan predictor melalui teknik korelasi product moment dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{(\Sigma x^2)(\Sigma y^2)}}$$

Untuk menyelesaikan perhitungan dengan rumus tersebut maka di perlukan langkah-langkah sebagai berikut:

$$\Sigma xy = \Sigma XY - \frac{(\Sigma x)(\Sigma y)}{N}$$

$$\Sigma x^2 = \Sigma X^2 - \frac{(X)^2}{N}$$

$$\Sigma y^2 = \Sigma Y^2 - \frac{(Y)^2}{N}$$

Setelah diadakan uji korelasi dengan korelasi product moment, maka hasil yang diperoleh dikonsultasikan dengan r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% dan 1% dengan asumsi sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{xy} > r_{tabel}$ (5% dan 1%) berarti signifikan artinya hipotesis diterima.
- 2) Jika $r_{xy} < r_{tabel}$ (5% dan 1%) berarti tidak signifikan artinya hipotesis ditolak.⁵⁹

b. Analisis Regresi Sederhana

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Dalam penelitian ini kinerja guru

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi,*, hlm 212

agama sebagai variabel (X) dan kepuasan siswa sebagai variabel (Y). Persamaan regresi sederhana dirumuskan⁶⁰:

$$\hat{Y} = a + bx$$

Dimana:

- \hat{Y} : (baca Y topi) subjek variabel terikat yang diproyeksikan
- X : variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk di prediksi
- a : nilai konstanta harga Y jika X = 0
- b : nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y

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

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

Regresi sederhana digunakan untuk melihat apakah variabel bebas mampu secara menyeluruh (simultan) menjelaskan tingkah laku variabel bebas, untuk pengujian ini dikenal dengan uji F. Selain mengetahui kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel tidak bebas, juga perlu diketahui apakah setiap variabel bebas (secara parsial) juga berpengaruh terhadap variabel tidak bebas, pengujian ini dikenal dengan uji t. Adapun rumus uji F dan uji t adalah sebagai berikut :

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*,, hlm 218

1) Uji F

Langkah- langkahnya sebagai berikut :

- a) Mencari jumlah kuadrat regresi ($JK_{reg[a]}$) dengan rumus :

$$JK_{reg[a]} = \frac{(\Sigma Y)^2}{n}$$

- b) Mencari jumlah kuadrat regresi ($JK_{reg[b|a]}$) dengan rumus :

$$(JK_{reg[b|a]}) = b \cdot \left\{ \Sigma XY - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{n} \right\}$$

- c) Mencari jumlah kuadrat residu (JK_{res}) dengan rumus:

$$JK_{res} = \Sigma Y^2 - JK_{reg[b|a]} - JK_{reg[a]}$$

- d) Mencari rata-rata jumlah kuadrat regresi ($RJK_{reg[a]}$) dengan rumus :

$$RJK_{reg[a]} = JK_{reg[a]}$$

- e) Mencari rata-rata jumlah kuadrat regresi ($RJK_{reg[b|a]}$) dengan rumus

$$RJK_{reg[b|a]} = JK_{reg[b|a]}$$

- f) Mencari rata-rata jumlah kuadrat residu RJK_{res} dengan rumus:

$$RJK_{res} = \frac{JK_{res}}{n.2}$$

- g) Menguji signifikansi dengan rumus $F_{reg} = \frac{RJK_{reg[b|a]}}{RJK_{res}}$

Setelah memperoleh F_{reg} maka langkah selanjutnya adalah membandingkan F_{reg} dengan F_{tabel} , baik taraf signifikan 5% maupun 1% dengan kemungkinan:

Jika $F_{reg} \geq F_{tabel}$ maka tolak H_0 artinya signifikan dan $F_{reg} \leq F_{tabel}$, maka tolak H_a artinya tidak signifikan

2) Uji t (parsial)

Langkah-langkah uji t atau parsial sebagai berikut:

- a) Menentukan nilai t kritis dengan level of significant $\alpha = 5\%$ dan 1% . $t_{tabel} = t/2; n-k$
- b) Menentukan nilai uji t, dengan rumus:⁶¹

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden

c. Analisis lanjutan

Analisis ini digunakan untuk membuat interpretasi lebih lanjut dengan mengecek signifikansi dari F_{reg} yaitu dengan cara membandingkan F_{reg} dalam F_t (F_{tabel}) pada taraf signifikansi 5% atau 1% , maka hipotesis signifikan. Berarti ada pengaruh yang positif dari kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Akan tetapi jika F_{reg} lebih kecil dari F_t 5% atau 1% , maka hipotesis non signifikan, artinya tidak ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa.

⁶¹ Sutrisno Hadi, *Analisis Regresi*, (Yogyakarta : Andi, 2001), hlm 26

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini analisis variabel digunakan untuk mengetahui gambaran tentang pertanyaan responden. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas layanan administrasi dan kepuasan mahasiswa. Untuk lebih jelas hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada deskripsi sebagai berikut :

1. Penyajian data kualitas layanan administrasi

Pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penawaran jasa atau produk oleh penyedia layanan. Sementara kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan dalam penelitian ini diukur dengan 26 pertanyaan. Adapun tanggapan responden mengenai kualitas layanan administrasi dapat diketahui sebagai berikut :

a. Aspek *Tangible* (bukti fisik)

Untuk jawaban responden variabel kualitas layanan administrasi (X) tentang kerapian petugas sebagai berikut :

Tabel 4.1. Tanggapan responden mengenai kerapian petugas

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	23	26,4 %
2.	Puas	57	65,5 %
3.	Tidak Puas	5	5,7 %
4.	Sangat Tidak Puas	2	2,3 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 23 orang dengan prosentase 26,4%, puas sebanyak 57 orang dengan prosentase 65,5%, tidak puas sebanyak 5 orang dengan prosentase 5,7 %, dan sangat tidak puas sebanyak 2 orang dengan prosentase 2,3 %.

Untuk jawaban responden variabel kualitas layanan administrasi (X) tentang keberadaan pegawai sebagai berikut:

Tabel 4.2. Tanggapan responden mengenai keberadaan pegawai

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	11	12,6 %
2.	Puas	49	56,9 %
3.	Tidak Puas	22	25,3 %
4.	Sangat Tidak Puas	5	5,7 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 11 orang dengan prosentase 12,6%, puas sebanyak 49 orang dengan

prosentase 56,9%, tidak puas sebanyak 22 orang dengan prosentase 25,3 %, dan sangat tidak puas sebanyak 5 orang dengan prosentase 5,7 %.

Untuk jawaban responden variabel kualitas layanan administrasi (X) tentang kapasitas meja dan kursi sebagai berikut :

Tabel 4.3. Tanggapan responden mengenai kapasitas meja dan kursi

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	7	8,0%
2.	Puas	49	56,3 %
3.	Tidak Puas	28	32,2 %
4.	Sangat Tidak Puas	3	3,4 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 7 orang dengan prosentase 8,0%, puas sebanyak 49 orang dengan prosentase 56,3%, tidak puas sebanyak 28 orang dengan prosentase 32,2 %, dan sangat tidak puas sebanyak 3 orang dengan prosentase 3,4 %.

Untuk jawaban responden variabel kualitas layanan administrasi (X) tentang papan informasi sebagai berikut :

Tabel 4.4. Tanggapan responden mengenai papan informasi

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	12	13,8 %
2.	Puas	41	47,1 %
3.	Tidak Puas	27	31,0 %
4.	Sangat Tidak Puas	7	8,0 %
Jumlah		87	100%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 12 orang dengan prosentase 13,8%, puas sebanyak 41 orang dengan prosentase 47,1%, tidak puas sebanyak 27 orang dengan prosentase 31,0 %, dan sangat tidak puas sebanyak 7 orang dengan prosentase 8,0 %.

b. Aspek *Responsiveness* (daya tanggap)

Untuk jawaban responden variabel kualitas layanan administrasi (X) tentang sambutan petugas sebagai berikut :

Tabel 4.5. Tanggapan responden mengenai sambutan petugas

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	11	12,6 %
2.	Puas	26	29,9 %
3.	Tidak Puas	38	43,7 %
4.	Sangat Tidak Puas	12	13,8 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 11 orang dengan prosentase 12,6%, puas sebanyak 26 orang dengan

prosentase 29,9%, tidak puas sebanyak 38 orang dengan prosentase 43,7 %, dan sangat tidak puas sebanyak 12 orang dengan prosentase 13,8 %

Untuk jawaban responden variabel kualitas layanan administrasi (X) tentang kebutuhan mahasiswa sebagai berikut :

Tabel 4.6. Tanggapan responden mengenai kebutuhan mahasiswa

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	17	19,5 %
2.	Puas	42	48,3 %
3.	Tidak Puas	20	23,0 %
4.	Sangat Tidak Puas	8	9,2 %
Jumlah		87	100%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 17 orang dengan prosentase 19,5%, puas sebanyak 42 orang dengan prosentase 48,3%, tidak puas sebanyak 20 orang dengan prosentase 23,0 %, dan sangat tidak puas sebanyak 8 orang dengan prosentase 9,2 %.

Untuk jawaban responden variabel kualitas layanan administrasi (X) tentang update informasi sebagai berikut :

Tabel 4.7. Tanggapan responden mengenai update informasi

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	7	8,0 %
2.	Puas	49	56,3 %
3.	Tidak Puas	26	29,9 %
4.	Sangat Tidak Puas	5	5,7 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 7 orang dengan prosentase 8,0%, puas sebanyak 49 orang dengan prosentase 56,3%, tidak puas sebanyak 26 orang dengan prosentase 29,9 %, dan sangat tidak puas sebanyak 5 orang dengan prosentase 5,7 %.

Untuk jawaban responden variabel kualitas layanan administrasi (X) tentang penyampaian informasi sebagai berikut :

Tabel 4.8. Tanggapan responden mengenai penyampaian informasi

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	23	26,4 %
2.	Puas	46	52,9 %
3.	Tidak Puas	14	16,1 %
4.	Sangat Tidak Puas	4	4,6 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 23 orang dengan prosentase 26,4%, puas sebanyak 46 orang dengan prosentase 52,9%, tidak puas sebanyak 14 orang dengan

prosentase 16,1 %, dan sangat tidak puas sebanyak 4 orang dengan prosentase 4,6 %.

c. Aspek *Reliability* (kehandalan)

Untuk jawaban responden variabel kualitas layanan administrasi (X) tentang kecepatan terselesainya kebutuhan mahasiswa sebagai berikut :

Tabel 4.9. Tanggapan responden mengenai kecepatan terselesainya kebutuhan mahasiswa

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	12	13,8 %
2.	Puas	42	48,3 %
3.	Tidak Puas	31	35,6 %
4.	Sangat Tidak Puas	2	2,3 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 12 orang dengan prosentase 13,8%, puas sebanyak 42 orang dengan prosentase 48,3%, tidak puas sebanyak 31 orang dengan prosentase 35,6 %, dan sangat tidak puas sebanyak 2 orang dengan prosentase 2,3 %.

Untuk jawaban responden variabel kualitas layanan administrasi (X) tentang kejelasan informasi sebagai berikut :

Tabel 4.10. Tanggapan responden mengenai kejelasan informasi sebagai berikut :

No	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	13	9,2 %
2.	Puas	49	56,3 %
3.	Tidak Puas	25	28,7 %
4.	Sangat Tidak Puas	0	0,0 %
Jumlah		87	100%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 13 orang dengan prosentase 9,2%, puas sebanyak 49 orang dengan prosentase 56,3%, tidak puas sebanyak 25 orang dengan prosentase 28,7 %, dan sangat tidak puas sebanyak 0 orang dengan prosentase 0 %.

Untuk jawaban responden variabel kualitas layanan administrasi (X) tentang kebutuhan layanan sebagai berikut :

Tabel 4.11. Tanggapan responden mengenai kebutuhan layanan

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	8	9,2 %
2.	Puas	49	56,3 %
3.	Tidak Puas	26	29,9 %
4.	Sangat Tidak Puas	4	4,6 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 8 orang dengan prosentase 9,2%, puas sebanyak 49 orang dengan prosentase 56,3%, tidak puas sebanyak 26 orang dengan

prosentase 29,9 %, dan sangat tidak puas sebanyak 4 orang dengan prosentase 4,6 %.

d. Aspek *Empathy* (empati)

Untuk jawaban responden variabel kualitas layanan administrasi (X) tentang pemberian bantuan kepada mahasiswa jika mengalami kesulitan sebagai berikut :

Tabel 4.12. Tanggapan responden mengenai pemberian bantuan kepada mahasiswa jika mengalami kesusahan

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	10	11,5 %
2.	Puas	40	46,0 %
3.	Tidak Puas	34	39,1 %
4.	Sangat Tidak Puas	3	3,4 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 10 orang dengan prosentase 11,5%, puas sebanyak 40 orang dengan prosentase 46,0%, tidak puas sebanyak 34 orang dengan prosentase 39,1 %, dan sangat tidak puas sebanyak 3 orang dengan prosentase 3,4 %.

Untuk jawaban responden variabel kualitas layanan administrasi (X) tentang ketanggapan petugas terhadap masalah yang dialami mahasiswa sebagai berikut:

Tabel 4.13. Tanggapan responden mengenai tanggap terhadap masalah yang dialami mahasiswa

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	5	5,7 %
2.	Puas	33	37,9 %
3.	Tidak Puas	43	49,4 %
4.	Sangat Tidak Puas	6	6,9 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 5 orang dengan prosentase 5,7%, puas sebanyak 33 orang dengan prosentase 37,9%, tidak puas sebanyak 43 orang dengan prosentase 49,4 %, dan sangat tidak puas sebanyak 6 orang dengan prosentase 6,9 %.

Untuk jawaban responden variabel kualitas layanan administrasi (X) tentang bahasa yang disampaikan sebagai berikut :

Tabel 4.14. Tanggapan responden mengenai bahasa yang disampaikan

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	6	6,9 %
2.	Puas	45	51,7 %
3.	Tidak Puas	30	34,5 %
4.	Sangat Tidak Puas	6	6,9 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 6 orang dengan prosentase 6,9%, puas sebanyak 45 orang dengan prosentase 51,7%, tidak puas sebanyak 30 orang dengan

prosentase 34,5 %, dan sangat tidak puas sebanyak 6 orang dengan prosentase 6,9 %.

Untuk jawaban responden variabel kualitas layanan administrasi (X) tentang penjelasan kepada mahasiswa sebagai berikut :

Tabel 4.15. Tanggapan responden mengenai penjelasan kepada mahasiswa

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	7	8,0 %
2.	Puas	46	52,9 %
3.	Tidak Puas	32	36,8 %
4.	Sangat Tidak Puas	2	2,3 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 7 orang dengan prosentase 8,0%, puas sebanyak 46 orang dengan prosentase 52,9%, tidak puas sebanyak 32 orang dengan prosentase 36,8 %, dan sangat tidak puas sebanyak 2 orang dengan prosentase 2,3 %.

e. Aspek *Assurance* (jaminan)

Untuk jawaban responden variabel kualitas layanan administrasi (X) tentang jaminan ulang pelayanan jika belum sesuai prosedur sebagai berikut :

Tabel 4.16. Tanggapan responden mengenai jaminan ulang pelayanan jika belum sesuai prosedur

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	16	18,4 %
2.	Puas	60	69,0 %
3.	Tidak Puas	10	11,5 %
4.	Sangat Tidak Puas	1	1,1 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 16 orang dengan prosentase 18,4%, puas sebanyak 60 orang dengan prosentase 69,0%, tidak puas sebanyak 10 orang dengan prosentase 11,5 %, dan sangat tidak puas sebanyak 1 orang dengan prosentase 1,1 %.

Untuk jawaban responden variabel kualitas layanan administrasi (X) tentang terpenuhnya setiap layanan sebagai berikut :

Tabel 4.17. Tanggapan responden mengenai terpenuhnya setiap layanan

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	8	9,2 %
2.	Puas	61	70,1 %
3.	Tidak Puas	17	19,5 %
4.	Sangat Tidak Puas	1	1,1 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 8 orang dengan prosentase 9,2%, puas sebanyak 61 orang dengan prosentase 70,1%, tidak puas sebanyak 17 orang dengan

prosentase 19,5%, dan sangat tidak puas sebanyak 1 orang dengan prosentase 1,1 %.

Untuk jawaban responden variabel kualitas layanan administrasi (X) tentang kejelasan tanggung jawab disetiap informasi sebagai berikut :

Tabel 4.18. Tanggapan responden mengenai kejelasan tanggung jawab disetiap informasi

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	11	12,6 %
2.	Puas	52	59,8 %
3.	Tidak Puas	24	27,6 %
4.	Sangat Tidak Puas	0	0 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 11 orang dengan prosentase 12,6%, puas sebanyak 52 orang dengan prosentase 59,8%, tidak puas sebanyak 24 orang dengan prosentase 27,6 %, dan sangat tidak puas sebanyak 0 orang dengan prosentase 0 %.

Untuk jumlah skor setiap indikator sebagai berikut :

Tabel 4.19. Jumlah skor setiap indikator

No	Pertanyaan	Jumlah Skor butir	Prosentase
A.	Aspek Tangible		
1.	Petugas mengenakan seragam rapi	275	6,38 %
2.	Petugas dapat langsung ditemui oleh mahasiswa	240	5,57 %

3.	Kapasitas meja dan kursi tersedia di ruang tunggu memadai	234	5,43 %
4.	Terdapat papan informasi alur pelayanan yang jelas	232	5,38 %
B.	Aspek Responsiveness		
5.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senang hati	210	4,88 %
6.	Informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas.	242	5,61 %
7.	Informasi update dari pihak internal kampus	232	5,39 %
8.	Petugas selalu menyampaikan informasi sekecil apapun	262	6,07 %
C.	Aspek Reliability		
9.	Setiap kebutuhan mahasiswa cepat terselesaikan.	238	5,52 %
10.	Petugas memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa.	249	5,78 %
11.	Kemudahan mendapatkan layanan yang dibutuhkan mahasiswa	235	5,45 %
D.	Aspek Empathy		
12.	Memberikan bantuan sepenuhnya jika mahasiswa mengalami kesulitan	231	5,35 %
13.	Petugas sigap dan tanggap terhadap masalah mahasiswa	211	4,90 %
14.	Pelayanan menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasa resmi Negara	225	5,21 %
15.	Tidak berbelit-belit dalam penjelasan	232	5,39 %
E.	Aaspek Assurance		
16.	Bertanggung jawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai prosedur pelayanan	265	6,14 %
17.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	250	5,80 %

18.	Selalu ada kejelasan tanggung jawab informasi di setiap layanan	248	5,75 %
Jumlah		4311	100 %

Dari nilai angket tersebut kemudian dimasukkan kedalam tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui nilai rata-rata atau mean kualitas layanan administrasi, dengan langkah sebagai berikut :

- 1) Mencari nilai rata-rata kualitas layanan administrasi

$$\begin{aligned}
 MX &= \frac{(\sum S)}{N} \\
 &= \frac{4311}{87} \\
 &= 49,55
 \end{aligned}$$

- 2) Mencari jumlah kelas yang dikehendaki, dengan rumus:

$$\begin{aligned}
 K &= 1 + 3,322 \log n \\
 &= 1 + 3,322 \log 87 \\
 &= 1 + 3,322 (1,9) \\
 &= 1 + 6,311 \\
 &= 7,311
 \end{aligned}$$

- 3) Mencari *range*

$$\begin{aligned}
 R &= H - L \\
 &= 64 - 31 \\
 &= 33
 \end{aligned}$$

- 4) Menentukan interval kelas

$$i = \frac{R}{K}$$

$$= \frac{33}{7,311}$$

= 4,514 dibulatkan menjadi 5

Tabel 4.20. Descriptive Statistics

	N	Range	Min	Max	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
TOTAL	87	33.00	31.00	64.00	4311.00	49.5517	7.53250	56.739
Valid N (listwise)	87							

Setelah diketahui nilai rata-rata (*mean*) variabel kualitas layanan administrasi yaitu sebesar 49,55 dan nilai standar deviasi sebesar 7,532. Untuk menafsirkan nilai mean yang didapat peneliti membuat interval kategori dari skor mentah kedalam standar lima :

$$M + 1,5 SD = 49,55 + 1,5(7,532) = 60,84 = 61 \text{ ke atas}$$

$$M + 0,5 SD = 49,55 + 0,5(7,532) = 53,31 = 53 - 60$$

$$M - 0,5 SD = 49,55 - 0,5(7,532) = 45,78 = 46 - 52$$

$$M - 1,5 SD = 49,55 - 1,5(7,532) = 38,25 = 38 - 45$$

= 37 kebawah

Tabel 4.21. Interval Kualitas Layanan Administrasi di FITK UIN Walisongo Semarang

No	Interval	Kategori
1.	61 ke atas	Sangat baik
2.	53 – 60	Baik
3.	46 – 52	Cukup baik
4	38 – 45	Buruk
5.	37 kebawah	Sangat buruk

Dari hasil perhitungan data diatas dapat diketahui bahwa nilai mean dari kualitas layanan administrasi FITK UIN Walisongo Semarang sebesar 49,55 atau berada pada interval 46 – 52 yang berarti bahwa tergolong “Cukup Baik”.

2. Penyajian data responden 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 8 pertanyaan. Adapun tanggapan responden mengenai kepuasan mahasiswa dapat diketahui pada uraian berikut ini :

a. Prosedur Pelayanan

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang layanan administrasi sebagai berikut :

Tabel 4.22. Tanggapan responden mengenai kepuasan layanan

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	14	16,1 %
2.	Puas	45	51,7 %
3.	Tidak Puas	26	29,9 %
4.	Sangat Tidak Puas	2	2,3 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 14 orang dengan prosentase 16,1%, puas sebanyak 45 orang dengan prosentase 51,7%, tidak puas sebanyak 26 orang dengan prosentase 29,9 %, dan sangat tidak puas sebanyak 2 orang dengan prosentase 2,3 %.

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang kesiapan petugas berada di kantor layanan sebagai berikut :

Tabel 4.23. Tanggapan responden mengenai kesiapan petugas berada di kantor layanan

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	12	13,8 %
2.	Puas	45	51,7 %
3.	Tidak Puas	29	33,3 %
4.	Sangat Tidak Puas	1	1,1 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 12 orang dengan prosentase 13,8%, puas sebanyak 45 orang dengan prosentase 51,7%, tidak puas sebanyak 29 orang dengan

prosentase 33,3%, dan sangat tidak puas sebanyak 1 orang dengan prosentase 1,1 %.

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang pemberian arahan tentang proses layanan sebagai berikut :

Tabel 2.24. Tanggapan responden mengenai pemberian arahan tentang proses layanan

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	7	8,0 %
2.	Puas	53	60,9 %
3.	Tidak Puas	22	25,3 %
4.	Sangat Tidak Puas	5	5,7 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 7 orang dengan prosentase 8,0%, puas sebanyak 53 orang dengan prosentase 60,9%, tidak puas sebanyak 22 orang dengan prosentase 25,3 %, dan sangat tidak puas sebanyak 5 orang dengan prosentase 5,7 %.

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang menanyakan keperluan mahasiswa sebagai berikut :

Tabel 4.25. Tanggapan responden mengenai menanyakan keperluan mahasiswa

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	10	11,5 %
2.	Puas	44	50,6 %
3.	Tidak Puas	32	36,8 %
4.	Sangat Tidak Puas	1	1,1 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 10 orang dengan prosentase 11,5%, puas sebanyak 44 orang dengan prosentase 50,6%, tidak puas sebanyak 32 orang dengan prosentase 36,8 %, dan sangat tidak puas sebanyak 1 orang dengan prosentase 1,1 %.

b. Keadilan mendapat pelayanan

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang pelayanan sesuai antrian sebagai berikut :

Tabel 4.26. Tanggapan responden mengenai pelayanan sesuai antrian

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	15	17,2 %
2.	Puas	40	46,0 %
3.	Tidak Puas	29	33,3 %
4.	Sangat Tidak Puas	3	3,4 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 15 orang dengan prosentase 17,2%, puas sebanyak 40 orang dengan

prosentase 46,0%, tidak puas sebanyak 29 orang dengan prosentase 33,3 %, dan sangat tidak puas sebanyak 3 orang dengan prosentase 3,4 %.

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang pelayanan kepada mahasiswa tanpa memandang status sosial sebagai berikut :

Tabel 4.27. Tanggapan responden mengenai pelayanan kepada mahasiswa tanpa memandang status sosial

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	12	13,8 %
2.	Puas	43	49,4 %
3.	Tidak Puas	30	34,5 %
4.	Sangat Tidak Puas	2	2,3 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 12 orang dengan prosentase 13,8%, puas sebanyak 43 orang dengan prosentase 49,4%, tidak puas sebanyak 30 orang dengan prosentase 34,5 %, dan sangat tidak puas sebanyak 2 orang dengan prosentase 2,3 %.

c. Kenyamanan lingkungan

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang kenyamanan ruang tunggu sebagai berikut :

Tabel 4.28. Tanggapan responden mengenai kenyamanan ruang tunggu

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	13	14,9 %
2.	Puas	50	57,5 %
3.	Tidak Puas	19	21,8 %
4.	Sangat Tidak Puas	5	5,7 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 13 orang dengan prosentase 14,9%, puas sebanyak 50 orang dengan prosentase 57,5%, tidak puas sebanyak 19 orang dengan prosentase 21,8 %, dan sangat tidak puas sebanyak 5 orang dengan prosentase 5,7 %.

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang keramahan petugas sebagai berikut:

Tabel 4.29. Tanggapan responden mengenai keramahan petugas

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	26	29,9 %
2.	Puas	48	55,2 %
3.	Tidak Puas	13	14,9 %
4.	Sangat Tidak Puas	0	0 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 26 orang dengan prosentase 29,9%, puas sebanyak 48 orang dengan prosentase 55,2%, tidak puas sebanyak 13 orang dengan

prosentase 14,9%, dan sangat tidak puas sebanyak 0 orang dengan prosentase 0 %.

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang tersedianya fasilitas yang nyaman sebagai berikut :

Tabel 4.30. Tanggapan responden mengenai tersedianya fasilitas yang nyaman

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	13	14,9 %
2.	Puas	48	55,2 %
3.	Tidak Puas	25	28,7 %
4.	Sangat Tidak Puas	1	1,1 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 13 orang dengan prosentase 14,9%, puas sebanyak 48 orang dengan prosentase 55,2%, tidak puas sebanyak 25 orang dengan prosentase 28,7%, dan sangat tidak puas sebanyak 1 orang dengan prosentase 1,1 %.

d. Keamanan pelayanan

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang terjaminnya berkas mahasiswa sebagai berikut :

Tabel 4.31. Tanggapan responden mengenai terjaminnya berkas mahasiswa

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	5	5,7 %
2.	Puas	55	63,2 %
3.	Tidak Puas	24	27,6 %
4.	Sangat Tidak Puas	3	3,4 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 5 orang dengan prosentase 5,7%, puas sebanyak 55 orang dengan prosentase 63,2%, tidak puas sebanyak 24 orang dengan prosentase 27,6 %, dan sangat tidak puas sebanyak 3 orang dengan prosentase 3,4 %.

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang tersedianya fasilitas keamanan di ruang pelayanan sebagai berikut :

Tabel 4.32. Tanggapan responden mengenai tersedianya fasilitas keamanan di ruang pelayanan

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	5	5,7 %
2.	Puas	40	46,0 %
3.	Tidak Puas	39	44,8 %
4.	Sangat Tidak Puas	3	3,4 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 5 orang dengan prosentase 5,7%, puas sebanyak 40 orang dengan prosentase 46,0%, tidak puas sebanyak 39 orang dengan

prosentase 44,8 %, dan sangat tidak puas sebanyak 3 orang dengan prosentase 3,4 %.

Untuk jawaban responden variabel kepuasan mahasiswa (Y) tentang tersimpannya berkas mahasiswa dengan aman sebagai berikut :

Tabel 4.33. Tanggapan responden mengenai tersimpannya berkas mahasiswa

No	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	4	4,6 %
2.	Puas	47	54,0 %
3.	Tidak Puas	34	39,1 %
4.	Sangat Tidak Puas	2	2,3 %
Jumlah		87	100 %

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjawab sangat puas sebanyak 4 orang dengan prosentase 4,6%, puas sebanyak 47 orang dengan prosentase 54,0%, tidak puas sebanyak 34 orang dengan prosentase 39,1 %, dan sangat tidak puas sebanyak 2 orang dengan prosentase 2,3 %.

Untuk jumlah skor setiap indikator sebagai berikut :

Tabel 4.34. Jumlah skor setiap indikator

No	Pertanyaan	Jumlah Skor butir	Prosentase
A.	Prosedur pelayanan		
1.	Petugas selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi akademik	245	8,48 %
2.	Petugas selalu siap dan berada di kantor pelayanan administrasi	242	8,37 %

3.	Petugas memberikan arahan tentang tata cara proses administrasi kepada mahasiswa.	236	8,17 %
4.	Petugas selalu menanyakan apa keperluan mahasiswa	237	8,20 %
B.	Keadilan mendapat pelayanan		
5.	Pelayanan administrasi. Dilakukan dan diproses oleh petugas urut sesuai antrian	241	8,33 %
6.	Petugas dalam melayani mahasiswa tidak memandang status sosial yang disandang mahasiswa.	239	8,27 %
C.	Kenyamanan lingkungan		
7.	Adanya bangku dan meja yang nyaman untuk menunggu proses administrasi	245	8,48 %
8.	Petugas dalam melakukan pelayanan administrasi selalu bersikap ramah terhadap semua mahasiswa.	274	9,49 %
9.	Tersedianya Air Conditioner yang selalu mendinginkan ruangan layanan administrasi	247	8,54 %
D.	Keamanan pelayanan		
10.	Keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh petugas agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang	236	8,17 %
11.	Petugas menyediakan peralatan keamanan seperti cctv yang memadai di ruang administrasi	221	7,65 %
12.	Berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk membantu jalannya administrasi disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari	227	7,85 %
Jumlah		2890	100%

Dari nilai angket tersebut kemudian dimasukkan kedalam tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui nilai rata-rata atau mean kepuasan mahasiswa, dengan langkah sebagai berikut :

1) Mencari nilai rata-rata kepuasan mahasiswa

$$\begin{aligned}MY &= \frac{(\Sigma Y)}{N} \\ &= \frac{2890}{87} \\ &= 33,21\end{aligned}$$

2) Mencari jumlah kelas yang dikehendaki, dengan rumus :

$$\begin{aligned}K &= 1 + 3,322 \log n \\ &= 1 + 3,322 \log 87 \\ &= 1 + 3,322 (1,9) \\ &= 1 + 6,311 \\ &= 7,311\end{aligned}$$

3) Mencari *range*

$$\begin{aligned}R &= H - L \\ &= 44 - 20 \\ &= 24\end{aligned}$$

4) Menentukan interval kelas

$$\begin{aligned}i &= \frac{R}{K} \\ &= \frac{24}{7,311} \\ &= 3,283 \text{ dibulatkan menjadi } 3\end{aligned}$$

Tabel 4.35. Descriptive Statistics

	N	Range	Min	Ma x	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
TOTAL	87	24.00	20.00	44.00	2890.00	33.2184	5.40333	29.196
Valid N (listwise)	87							

Setelah diketahui nilai rata-rata (*mean*) variabel kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 33,21 dan nilai standar deviasi sebesar 5,403. Untuk menafsirkan nilai mean yang didapat peneliti membuat interval kategori dari skor mentah kedalam standar lima :

$$M + 1,5 \text{ SD} = 33,21 + 1,5(5,403) = 41,31 = 41 \text{ ke atas}$$

$$M + 0,5 \text{ SD} = 33,21 + 0,5(5,403) = 35,91 = 36 - 40$$

$$M - 0,5 \text{ SD} = 33,21 - 0,5(5,403) = 30,50 = 31 - 35$$

$$M - 1,5 \text{ SD} = 33,21 - 1,5(5,403) = 25,10 = 25 - 30$$

$$= 24 \text{ kebawah}$$

Tabel 4.36. Interval Kepuasan Mahasiswa di FITK
UIN Walisongo Semarang

No	Interval	Kategori
1.	41 ke atas	Sangat baik
2.	36 – 40	Baik
3.	31 – 35	Cukup baik
4	25 – 30	Buruk
5.	24 kebawah	Sangat buruk

Dari hasil perhitungan data diatas dapat diketahui bahwa nilai mean dari kepuasan mahasiswa FITK UIN

Walisongo Semarang sebesar 33,21 atau berada pada interval 31 – 35 yang berarti bahwa tergolong “Cukup Baik”.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan bari didasarkan pada teori yang revelan, belum didasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.⁶²

Untuk membuktikan hipotesis dapat digunakan rumus regresi satu predictor dengan skor deviasi yang diperoleh dari data diatas. Analisis regresi sederhana ini dilakukan untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang. Berikut langkah-langkahnya :

a. Mencari korelasi antara prediktor (X) dengan kriterium (Y)

Korelasi antara variabel X dengan variabel Y dapat dicari melalui teknik korelasi product moment pearson dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, 2009), hlm 64

Sebelum menggunakan teknik korelasi diatas, maka harus mencari skor deviasi terlebih dahulu dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\sum xy &= \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n} \\ &= 146013 - \frac{(4311)(2890)}{87} \\ &= 146013 - \frac{12458790}{87} \\ &= 146013 - 143204,48 \\ &= 2808,52\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\sum x^2 &= \sum X^2 - \frac{(X)^2}{n} \\ &= 218497 - \frac{(4311)^2}{87} \\ &= 218497 - \frac{18584721}{87} \\ &= 218497 - 213617,48 \\ &= 4879,52\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\sum y^2 &= \sum Y^2 - \frac{(Y)^2}{n} \\ &= 98512 - \frac{(2890)^2}{87} \\ &= 98512 - \frac{8352100}{87} \\ &= 98512 - 96001,14 \\ &= 2510,86\end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas, kemudian dimasukkan ke dalam rumus korelasi *product moment pearson* sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}} \\
 &= \frac{2808}{\sqrt{(4879,52)(2510,86)}} \\
 &= \frac{2808}{\sqrt{12251791}} \\
 &= \frac{2808}{3500,255} \\
 &= 0,802
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa terdapat hubungan sebesar 0,802 antara kualitas layanan administrasi dengan kepuasan mahasiswa. Menurut Anas Sudijono, untuk dapat memberin interpretasi terhadap kuatnya hubungan, maka dapat digunakan pedoman sebagai berikut⁶³ :

Tabel 4.37. Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0, 20 – 0,399	Lemah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan tabel diatas, maka koefisien yang ditemukan sebesar 0,802 yang berada di interval 0,80 – 1,00 yang berarti pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo

⁶³ Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2008), hlm 193

Semarang “Sangat Kuat” . Perhitungan diatas diperkuat dengan menggunakan SPSS 16 sebagai berikut :

Tabel 4.38. Correlations

		Kualitas_ Layanan_ Administrasi	Kepuasan_ Mahasiswa
Kualitas_ Layan an_ Administ rasi	Pearson Correlation	1	.802**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	87	87
Kepuasan_ Mah asiswa	Pearson Correlation	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	87	87

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari hasil uji korelasi *product moment* dikonsultasikan dengan r_{tabel} taraf signifikansi 5% dan 1% dengan asumsi jika $r_{xy} > r_{tabel}$ signifikan artinya hipotesis diterima, sebaliknya jika $r_{xy} < r_{tabel}$ berarti tidak signifikan, artinya hipotesis ditolak.

Dari hasil uji korelasi *product moment* diketahui bahwa $r_{xy} = 0,802$ berarti signifikan, artinya hipotesis diterima, karena $r_{xy} = 0,802 > r_{tabel} (0,210)$ pada taraf signifikansi 5% dan $r_{tabel} (0,274)$ pada taraf signifikansi 1%.

Kemudian mencari sumbangan efektif dari kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang, dengan mencari koefisien

determinasi (*R square*) terlebih dahulu dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 R &= r_{xy} = r_{xy}^2 \times 100\% \\
 &= (0,802)^2 \times 100\% \\
 &= 0,644 \\
 &= 64,4 \%
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan diatas diketahui nilai *R square* = 64,4%, hal ini menunjukkan bahwa kontribusi persepsi kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang 64,4% dan sisanya 35,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Untuk memperkuat data diatas menggunakan SPSS 16.0, berikut penyajiannya :

Tabel 4.39. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.802 ^a	.644	.640	3.24372

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan_Administrasi

2. Analisis regresi sederhana

Untuk mencari analisis regresi sederhana, menggunakan persamaan regresi dengan rumus berikut :

$$\hat{Y} = a + bX$$

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

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

Untuk mengetahui \hat{Y} terlebih dahulu mencari nilai b dan α dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 b &= \frac{n\sum XY - \sum xX \sum Y}{n.\sum X^2 - (\sum X)^2} \\
 &= \frac{87(146013) - (4311)(2890)}{87(218497) - (4311)^2} \\
 &= \frac{12703131 - 12458790}{19009239 - 18584721} \\
 &= \frac{244341}{424518} \\
 &= 0,576 \\
 \alpha &= \frac{\sum Y - b.\sum X}{n} \\
 &= \frac{2890 - (0,576)(4311)}{87} \\
 &= \frac{2890 - 2483,13}{87} \\
 &= \frac{406,87}{87} \\
 &= 4,676
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas dapat diketahui nilai b sebesar 0,575 dan nilai α sebesar 4,726. Maka persamaan garis regresinya adalah :

$$\hat{Y} = \alpha + bX$$

$$\hat{Y} = 4,726 + 0,576X$$

Dari perhitungan diatas menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan administrasi (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) mempunyai persamaan regresi $\hat{Y} = 4,726 + 0,576X$, artinya jika $X = 0$ maka diperoleh nilai kepuasan mahasiswa sebesar 4,726. Berarti apabila administrasi tdak memiliki kualitas

layanan, maka diperkirakan tingkat kepuasan mahasiswa mendapat nilai 4,726. Namun apabila nilai kualitas layanan 8, maka nilai rata-rata kepuasan mahasiswa $\hat{Y} = 4,726 + 0,576 X(8) = 9,284$

Dari persamaan garis regresi sederhana tersebut, maka dapat disrtikan bahwa :

\hat{Y} = variabel terikat yang nilainya akan diprediksi variabel bebas.

$\alpha = 4,726$ merupakan nilai konstanta yang memiliki arti bahwa nilai konstanta variabel kepuasan mahasiswa sebesar 4,726

$b = 0,576$ merupakan besarnya konstribusi variabel kualitas layanan administrasi (X) mempengaruhi kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif

Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin bagus kualitas layanan adminisrasi maka semakin meningkat pula kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang.

3. Analisis varian regresi

Analisis varian regresi digunakan untuk mencari korela antara kriterium dengan prediktor menggunakan rumus regresi skor deviasi (satu prediktor) sebagai berikut :

$$F_{reg} = \frac{RJK_{reg}[b\backslash a]}{RJK_{res}}$$

Keterangan :

F_{reg} = harga bilangan F untuk garis regresi

RJK_{reg} = Rerata Kuadrat garis regresi

RJK_{res} = Rerata kuadrat residu

Berikut langkah-langkahnya :

$$\begin{aligned} JK_{reg[a]} &= \frac{(\Sigma xy)^2}{\Sigma x^2} \\ &= \frac{(2808,52)^2}{4879,52} \\ &= \frac{7887784,59}{4879,52} \\ &= 1616,508 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} JK_{res} &= \Sigma y^2 - \frac{(\Sigma xy)^2}{\Sigma x^2} \\ &= 2510,86 - \frac{(2808,52)^2}{4879,52} \\ &= 2510,86 - 1616,508 \\ &= 894,292 \end{aligned}$$

$$db_{reg} = 1$$

$$\begin{aligned} db_{res} &= N - 2 \\ &= 87 - 2 \\ &= 85 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} RK_{reg} &= \frac{JK_{reg}}{db_{reg}} \\ &= \frac{1616,508}{1} \\ &= 1616,508 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} RK_{res} &= \frac{JK_{res}}{db_{res}} \\ &= \frac{894,292}{85} \\ &= 10,521 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
F_{reg} &= \frac{RJKreg[b\backslash a]}{RJKres} \\
&= \frac{1616,508}{10,521} \\
&= 153,645 \\
F_{reg} &= 153,645 \\
F_{tabel} &= 3,95
\end{aligned}$$

Berdasarkan keterangan diatas, diketahui bahwasanya $F_{reg} = 153,645 > F_{tabel}$. Maka artinya signifikan. Hal tersebut berarti pengaruh kualitas layanan administrasi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang.

4. Uji t (parsial)

Sebelum mencari nilai t, maka ditentukan terlebih dahulu taraf signifikannya (*level of significant*). Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dengan derajat kebebasan pembilang 1 dan pembagi 85 (dari $N - 2 = 87 - 2$), maka diperoleh $t_{tabel} 5\%$ adalah 1,998.

Dari hasil pengolahan SPSS diketahui bahwa $t_{hitung} = 12,395$ berarti signifikan, artinya hipotesis diterima, karena $t_{hitung} = 12,395 > t_{tabel} = 1,998$ pada taraf signifikan 5%.

Tabel coefficients dari hasil pengolahan data dengan SPSS menampilkan :

Tabel 4.40. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	4.698	2.327		2.019	.047
Kualitas_Layanan_Administrasi	.576	.046	.802	12.395	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang, yang diperkuat dengan jurnal penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Muhammed Ehsan Malik, Rizwan Qaiser Danish, dan Ali Usman berjudul *The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab*, menyatakan bahwa kualitas layanan sangat besar mempengaruhi kepuasan siswa dalam berbagai dimensi sebesar 0.855 (85%) dan sisanya 15% dipengaruhi faktor lain. Dengan demikian dapat ditemukan suatu hipotesis yaitu kualitas layanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang. Kualitas layanan administrasi sangatlah penting untuk menunjang kebutuhan mahasiswa. Selain itu dengan adanya fasilitas yang memadai maka mahasiswa secara efektif dan efisien dapat belajar dengan baik dan hasilnya memuaskan.

Hasil pengujian secara statistik sebagaimana telah ditunjukkan tabel 4.21 menunjukkan mean dari kualitas layanan administrasi FITK UIN Walisongo Semarang sebesar 49,55 atau berada pada interval 46 – 52 yang berarti bahwa kualitas layanan administrasi tergolong “Cukup Baik”. Untuk mean dari kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi FITK UIN Walisongo Semarang dalam tabel 4.36 memperoleh hasil sebesar 33,21 atau berada pada interval 31 – 35 yang berarti bahwa kepuasan mahasiswa tergolong “Cukup Baik”.

Dalam analisis korelasi *product moment pearson* menghasilkan uji korelasi product moment diketahui bahwa $r_{xy} = 0,802$ berarti signifikan artinya hipotesis diterima, karena $r_{xy} (0,802) > r_{tabel} (0,210)$ pada taraf signifikansi 5% dan $r_{tabel} (0,274)$ pada taraf signifikansi 1%. Berdasarkan interpretasi maka koefisien yang ditemukan sebesar 0,802 termasuk pada kategori “Sangat Kuat” karena berada direntang 0,80 – 1.000. Jadi terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Dari hasil perhitungan r_{xy} diformulasikan kedalam hitungan persen (%) yang disebut R_{square} ($0,644 = 64,4\%$) maka hasilnya pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang adalah 64,4% dan sisanya sebesar 35,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Pada analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan administrasi (X) terhadap kepuasan

mahasiswa (Y) mempunyai persamaan regresi $\hat{Y} = 4,726 + 0,576 X$, diartikan bahwa jika $X = 0$ maka diperoleh nilai kepuasan mahasiswa sebesar 4,726. Ini berarti apabila administrasi tidak memiliki nilai kualitas layanan, maka tingkat kepuasan mahasiswa mendapat nilai 4,726.

Sementara pada perhitungan secara keseluruhan (simultan) kualitas layanan administrasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa karena nilai dari hasil uji F dapat dilihat bahwa taraf 5% $F_{reg} > F_{tabel} (153,645 > 3,95)$ begitu juga pada taraf 1% $F_{reg} > F_{tabel} (153,645 > 6,94)$. Hal tersebut berarti pengaruh kualitas layanan administrasi signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dapat dikatakan sangat jauh dari sempurna, karena dalam penelitian ini masih banyak keterbatasan. Keterbatasan itu antara lain :

1. Pembahasan dalam penelitian kepuasan mahasiswa ini hanya mengukur kepuasan mahasiswa terhadap apa yang diterima dan dirasakan mahasiswa tanpa lebih jauh mengungkap atau membandingkan dengan harapan dari mahasiswa.
2. Teori mengenai kepuasan sangat sedikit, sehingga peneliti kesulitan untuk mencari tambahan teori tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang, dengan demikian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan administrasi FITK UIN Walisongo Semarang sebesar 49,55 atau berada pada interval 46-52 yang berarti kualitas layanan administrasi tergolong cukup baik, yang berdasarkan 5 aspek (*tangible, responsiveness, reliability, empathy, dan assurance*). Sementara untuk indikator paling tinggi adalah tangible dengan sub indikator petugas mengenakan seragam rapi, dengan perolehan skor sebesar 275 (6,38%). Untuk indikator paling rendah adalah responsiveness dengan sub indikator petugas menyambut mahasiswa dengan senang hati, dengan perolehan skor sebesar 210 (4,88%).
2. Kepuasan Mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang sebesar 33,21 atau berada pada interval 31 – 36 yang berarti bahwa kepuasan mahasiswa tergolong “Cukup Baik”, yang berdasarkan 4 aspek (prosedur pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan kenyamanan pelayanan). Sementara untuk indikator paling tinggi adalah kenyamanan lingkungan dengan sub Petugas dalam melakukan pelayanan administrasi selalu bersikap ramah terhadap semua mahasiswa.,

dengan perolehan skor sebesar 274 (9,49%). Untuk indikator paling rendah adalah keamanan pelayanan dengan sub indikator Petugas menyediakan peralatan keamanan seperti cctv yang memadai di ruang administrasi, dengan perolehan skor sebesar 221 (7,65%).

3. Berdasarkan perhitungan yang telah dipaparkan, maka pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang ditunjukkan dengan hasil uji F sebesar 153,645 lebih besar dari F_{tabel} (3,95) pada taraf signifikan 5% dan F_{tabel} (6,94) pada taraf signifikan 1%. Dengan tingkat korelasi sebesar 0,802 dalam kategori sangat kuat karena berada pada interval 0,80-1,00. Jika diformulasikan dalam hitungan persen sebesar 64,4%. Jadi kontribusi dari kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang sebesar 64,4% dan sisanya 35,6% dipengaruhi oleh variable lain selain variable dalam penelitian ini. Dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang. Hal ini ditunjukkan dengan persamaan garis regresinya adalah $\hat{Y} = 4,726 + 0,576 X$. Dengan demikian hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, pihak fakultas perlu memberikan kualitas layanan administrasi yang baik. Dengan

kata lain semakin baik kualitas layanan administrasi semakin meningkat kepuasan mahasiswa.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Kualitas layanan administrasi FITK UIN Walisongo Semarang seharusnya memperbaiki penyambutan mahasiswa dengan senang hati karena untuk mengukur kualitas layanan petugas administrasi itu baik atau tidak adalah dengan melihat kepuasan mahasiswa dalam mengurus administrasi tersebut.
2. Untuk mendapatkan kepuasan dari mahasiswa, maka yang perlu diperhatikan oleh petugas administrasi adalah dengan memperbaiki keamanan pelayanan misalnya Petugas menyediakan peralatan keamanan seperti cctv yang memadai di ruang administrasi agar berkas-berkas terjamin kemanannya.
3. Bagi Ka. Bag T.U FITK perlu mengadakan kegiatan workshop atau pelatihan pelayanan bagi pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan sikap petugas pelayanan, karena pada aspek yang berhubungan dengan petugas pelayanan tingkat kepuasannya masih cukup rendah. Dan bagi petugas administrasi perlu mengadakan kegiatan pertemuan atau sosialisasi dengan dosen dan mahasiswa untuk menjelaskan apabila dibuat sistem baru yang akan diterapkan agar tidak terjadi kebingungan.

C. Kata Penutup

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufiq, hidayah dan pertolongan-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi berjudul: “Pengaruh kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang”. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, Nabi penyelamat umat yang selalu dinantikan syafa’atnya kelak di hari kiamat.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, koreksi, kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari pembaca sangat penulis harapkan demi menyempurnakan skripsi ini. Penulis juga tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Sebagai penutup semoga skripsi ini dapat membantu khazanah keilmuan dan memberikan manfaat bagi kita semua. Amin

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2007.
- Arikunto, Suharsimi, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2010
- Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Penerbit Gava media, 2014.
- Fitriani Latief, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 STIE Nobel Indonesia Makasar”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 10, No.2
- F.F.R. Tuerah., dkk., “Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa”, *Jurnal EMBA*, Vol.3, No.4, Desember 2015
- Gifari Wahyu Wibisana, “Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik dengan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Keperawatan STIKES Jenderal A. Yani”, *Skripsi*, Yogyakarta: Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani, 2017
- Hadi, Sutrisno, *Analisis Regresi*, Yogyakarta: Andi, 2001.
- Hadi, Sutrisno, *Statistik Jilid I*, Yogyakarta: Andi Offset, 2001.
- Hery Susanto, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh”, *Tesis*, Mataram: Program Pascasarjana Universitas Terbuka, 2012

- Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002.
- Jasfar, Farida, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.
- Jayabrata, dkk., “*Analysis of The Influence Patient Safety, Service Quality, Marketing Mix, Toward Patient Satisfaction and Patient Loyalty for Inpatients of Private Hospitals in Surabaya*”, *International Journal of Business and Management Invention* Vol.5, No.4, 2006.
- Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirannya*, Jakarta : Widya Cahaya, 2011
- Kitcharoen, Krisana, “*The Importance Performance Analysis Of Service Quality In Administrative Departments Of Private Universities In Thailand*”, *ABAC Journal* Vol.24, No.3, 2004.
- Malik, dkk., “*The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab*”, *Journal of Management Research* Vol.2, No.2, 2010.
- Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Mulyono, *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*, Jogjakarta : Ar-Ruzz media, 2008.
- Mundir, *Statistik Pendidikan: Pengantar Analisis Data untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- Patton, Patricia, *EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: Pustaka Delapratasa, 2000.
- Priansa, Donni Juni., dan Fenny Damayanti, *Admininstrasi &Operasional Perkantora*, Bandung: Alfabeta, 2015.

- Rambat, Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik*, Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2001.
- Soenarto, dkk., “Effect of the Education Quality, Administration Quality, Quality of Physical Campus on Innovation Campus and Student Satisfaction of Private Higher Education in the District Sidoarjo, Indonesia”, *The International Journal Of Business & Management*. vol. 5, No 1, 2017
- Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Prenadamedia group, 2016.
- Sudijono, Anas, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Sudijono, Anas, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2009.
- Sugiyono, *Metode Penelitian :Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2018.
- Supanto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : untuk menaikkan pangsa pasar*, Jakarta : Rineka Cipta, 2011.
- Suryabrata, Sumadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Yamit, Zulhan, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisa, 2001.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014.
- Ebook, Permendikbud No 19 Tahun 2016 tentang Program Indonesia Pintar.
- MenPan No.63 Tahun 2003

<https://unisapalu.ac.id/archives/158> diakses pada 18 September 2018

<http://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-mahasiswa-menurut-para-ahli-beserta-peran-dan-fungsinya/> diakses pada 19 Juli 2019

Lampiran 1

ANGKET KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA

Identitas Responden:

Nama :

Prodi/Jurusan :

Angkatan : 2015

Jeniskelamin : L / P (coret yang tidak perlu)

PETUNJUK UMUM :

- a. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara mencentang (V) kolom yang tersedia
- b. Ada empat alternative jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
 - 1 = Sangat Tidak Puas (STP)
 - 2 = Tidak Puas (TP)
 - 3 = Puas (P)
 - 4 = Sangat Puas (SP)

A. Pertanyaan Mengenai Indikator-Indikator Kualitas Layanan Administrasi Pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		SP	P	TP	STP
A.	Aspek Tangible				
19.	Petugas mengenakan seragam rapi				
20.	Petugas dapat langsung ditemui oleh mahasiswa				
21.	Kapasitas meja dan kursi tersedia di ruang tunggu				
22.	Terdapat papan informasi alur pelayanan yang jelas				
B.	Aspek Responsiveness				
23.	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senang hati				
24.	Informasi yang dibutuhkan mahasiswa selalu ada dan jelas.				
25.	Informasi update dari pihak internal kampus				
26.	Petugas selalu menyampaikan informasi sekecil apapun				
C.	Aspek Reability				
27.	Setiap kebutuhan mahasiswa cepat terselesaikan.				
28.	Petugas memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa				
29.	Kemudahan mendapatkan layanan yang dibutuhkan mahasiswa				
D.	Aspek Empathy				
30.	Memberikan bantuan sepenuhnya jika mahasiswa mengalami kesulitan				
31.	Petugas sigap dan tanggap terhadap masalah mahasiswa				
32.	Pelayanan menggunakan bahasa Indonesia sebagai bahasaresmi Negara				

33.	Tidak berbelit-belit dalam penjelasan				
E.	Aspek Assurance				
34.	Bertanggungjawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai prosedur pelayanan				
35.	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi				
36.	Selalu ada kejelasan tanggungjawab informasi di setiap layanan				

B. Pertanyaan Mengenai Indikator-Indikator Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang

No	Pertanyaan	Jawaban Responden			
		SP	P	TP	STP
A.	Prosedur pelayanan				
1.	Petugas selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi akademik				
2.	Petugas selalu siap dan berada di kantor pelayanan administrasi				
3.	Petugas memberikan arahan tentang tata cara proses administrasi kepada mahasiswa.				
4.	Petugas selalu menanyakan apa keperluan mahasiswa				
B.	Keadilan mendapat pelayanan				
5.	Pelayanan administrasi dilakukan dan diproses oleh petugasurut sesuai antrian.				
6.	Petugas dalam melayani mahasiswa tidak memandang status sosial yang disandang mahasiswa.				
C.	Kenyamanan lingkungan				

7.	Adanya bangku dan meja yang nyaman untuk menunggu proses administrasi				
8.	Petugas dalam melakukan pelayanan administrasi selalu bersikap ramah terhadap semua mahasiswa.				
9.	Tersedianya Air Conditioner yang selalu mendinginkan ruangan layanan administrasi				
D.	Keamanan pelayanan				
10.	Kemanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh petugas agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang				
11.	Petugas menyediakan peralatan keamanan seperti cctv yang memadai di ruang administrasi.				
12.	Berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk membantu jalannya administrasi disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari.				

Lampiran 2

Hasil skor angket kualitas layanan administrasi (X) dan kepuasan mahasiswa (Y)

Resp	X	X ²	Y	Y ²	XY
R1	31	961	23	529	713
R2	60	3600	38	1444	2280
R3	36	1296	24	576	864
R4	41	1681	32	1024	1312
R5	47	2209	30	900	1410
R6	44	1936	34	1156	1496
R7	53	2809	34	1156	1802
R8	47	2209	32	1024	1504
R9	44	1936	29	841	1276
R10	52	2704	35	1225	1820
R11	47	2209	37	1369	1739
R12	37	1369	25	625	925
R13	62	3844	40	1600	2480
R14	44	1936	30	900	1320
R15	58	3364	38	1444	2204
R16	43	1849	25	625	1075
R17	44	1936	31	961	1364
R18	46	2116	31	961	1426
R19	54	2916	38	1444	2052
R20	54	2916	36	1296	1944
R21	45	2025	32	1024	1440
R22	48	2304	33	1089	1584
R23	33	1089	20	400	660
R24	53	2809	33	1089	1749
R25	52	2704	42	1764	2184
R26	54	2916	36	1296	1944
R27	38	1444	28	784	1064
R28	51	2601	33	1089	1683
R29	40	1600	24	576	960
R30	51	2601	33	1089	1683
R31	40	1600	30	900	1200
R32	53	2809	37	1369	1961
R33	48	2304	37	1369	1776
R34	52	2704	33	1089	1716

R35	45	2025	30	900	1350
R36	51	2601	39	1521	1989
R37	58	3364	37	1369	2146
R38	46	2116	27	729	1242
R39	54	2916	30	900	1620
R40	44	1936	27	729	1188
R41	43	1849	26	676	1118
R42	45	2025	28	784	1260
R43	45	2025	27	729	1215
R44	43	1849	31	961	1333
R45	40	1600	22	484	880
R46	32	1024	28	784	896
R47	34	1156	27	729	918
R48	44	1936	27	729	1188
R49	44	1936	39	1521	1716
R50	40	1600	26	676	1040
R51	48	2304	29	841	1392
R52	54	2916	40	1600	2160
R53	60	3600	43	1849	2580
R54	44	1936	26	676	1144
R55	49	2401	33	1089	1617
R56	42	1764	31	961	1302
R57	52	2704	36	1296	1872
R58	46	2116	27	729	1242
R59	62	3844	41	1681	2542
R60	51	2601	37	1369	1887
R61	57	3249	41	1681	2337
R62	54	2916	33	1089	1782
R63	56	3136	34	1156	1904
R64	50	2500	29	841	1450
R65	53	2809	35	1225	1855
R66	54	2916	37	1369	1998
R67	51	2601	38	1444	1938
R68	60	3600	41	1681	2460
R69	59	3481	36	1296	2124
R70	56	3136	38	1444	2128
R71	58	3364	39	1521	2262
R72	55	3025	37	1369	2035
R73	58	3364	38	1444	2204
R74	56	3136	37	1369	2072

R75	53	2809	38	1444	2014
R76	46	2116	36	1296	1656
R77	61	3721	34	1156	2074
R78	54	2916	36	1296	1944
R79	58	3364	37	1369	2146
R80	51	2601	44	1936	2244
R81	64	4096	40	1600	2560
R82	56	3136	35	1225	1960
R83	47	2209	26	676	1222
R84	52	2704	30	900	1560
R85	58	3364	37	1369	2146
R86	53	2809	36	1296	1908
R87	63	3969	41	1681	2583
Total	4311	218497	2890	98512	146013

Lampiran3

Tabel Distribusi r

Tabel r untuk df = 1 - 60

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk $\alpha = 51 - 100$

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

Lampiran 4

Tabel Distribusi f

Tilik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.78	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.28	6.16	6.09	6.04	6.00	5.98	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.70	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.98	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.98	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Tiik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (M2)	df untuk pembilang (M1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
136	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74
137	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
138	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
139	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
140	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
141	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
142	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
143	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
144	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
145	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
146	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74
147	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
148	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
149	3.90	3.06	2.67	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
151	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
152	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
153	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
154	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
155	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
156	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
157	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
158	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
159	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
160	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
161	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
162	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
163	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
164	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
165	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
166	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
167	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
168	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
169	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
170	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
171	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
172	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
173	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
174	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
175	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
176	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
177	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
178	3.89	3.05	2.66	2.42	2.28	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
179	3.89	3.05	2.66	2.42	2.28	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
180	3.89	3.05	2.65	2.42	2.28	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
181	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
182	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
183	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
184	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
185	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
186	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
187	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
188	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
189	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
190	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
191	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
192	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
193	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
194	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
195	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
196	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
197	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
198	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
199	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
200	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
201	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
202	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
203	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
204	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
205	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
206	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
207	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.71
208	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
209	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
210	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
211	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
212	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
213	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
214	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
215	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
216	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
217	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
218	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
219	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
220	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
221	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
222	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
223	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
224	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
225	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71

Lampiran5

Tabel Distribusi t

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 - 40)

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.80	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1		1.00000	3.07788	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2		0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3		0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4		0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5		0.72689	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8		0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10		0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11		0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12		0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13		0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14		0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15		0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16		0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17		0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18		0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19		0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20		0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21		0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51785	2.83136	3.52715
22		0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23		0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24		0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25		0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26		0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27		0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28		0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29		0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30		0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31		0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32		0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33		0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34		0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35		0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72361	3.34005
36		0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37		0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38		0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39		0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40		0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29959
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29689
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.29607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64296	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64206	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilitas yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25 0.80	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18667
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36896	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67852	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15885
122	0.67851	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67849	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67847	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67846	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67844	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67843	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67841	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67840	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67838	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67837	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67835	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67834	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67833	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67831	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67830	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67828	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67827	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67826	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67825	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67823	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67822	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67821	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67820	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67819	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67817	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67816	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67815	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67814	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67813	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67812	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67811	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67810	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67809	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67808	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67807	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67806	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67805	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67804	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67803	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Catatan: Probabilitas yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 161 -200)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
161	0.87002	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.87001	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.87000	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.87599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.87598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.87597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.87596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.87595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.87594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.87594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.87593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.87592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.87591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.87590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.87589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.87589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.87588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.87587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.87586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.87586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.87585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.87584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.87583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.87583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.87582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.87581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.87580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.87580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.87579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.87578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.87578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.87577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.87576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.87576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.87575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.87574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.87574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.87573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.87572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.87572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Lampiran6

Uji laboratorium



AKADEMI STATISTIKA (AIS) MUHAMMADIYAH SEMARANG

STATUS : TERAKREDITASI

Keputusan BAN-PT Nomor : 3579/SK/BAN-PT/Akred/PT/X/2017

Jl. Prof DR Hamka (Ngalian km.1) Tambakaji Semarang - Jawa Tengah 50185

Telp. (024) 7608786 Fax (024) 7619177 - *website* : aismuh.ac.id

PENELITI : Lu'lu'ul Fuadatun Nisa

NIM : 1403036105

JURUSAN : Manajemen Pendidikan Islam

JUDUL : PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN
KERGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG

HIPOTESIS:

a. Hipotesis Korelasi

H₀: Tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa

H₁: Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa

b. Hipotesis Uji F

H₀: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa

H₁: ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa

c. Hipotesis Uji t (Parsial)

H₀: Koefisien regresi tidak signifikan

H₁: koefisien regresi signifikan



AKADEMI STATISTIKA (AIS) MUHAMMADIYAH SEMARANG

STATUS : TERAKREDITASI

Keputusan BAN-PT Nomor : 087/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/III/2015
 Jl. Prof DR Hamka (Ngalan km.1) Tambakaji Semarang - Jawa Tengah 50185
 Telp. (024) 7608786 Fax (024) 7619177 - website : aismuh.ac.id

HASIL DAN ANALISIS DATA

		Kualitas_Layanan_Administrasi	Kepuasan_Mahasiswa
Kualitas_Layanan_Administrasi	Pearson Correlation	1	.802**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	87	87
Kepuasan_Mahasiswa	Pearson Correlation	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	87	87

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Keterangan:

Sig. = $0.000 \leq 0.05$, maka H_0 ditolak artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai koefisien korelasi sebesar 0.802 artinya hubungan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa **Sangat Kuat**.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.802 ^a	.644	.640	3.24372	.644	153.635	1	85	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan_Administrasi

Keterangan:

Kontribusi kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 64% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.



AKADEMI STATISTIKA (AIS) MUHAMMADIYAH SEMARANG

STATUS : TERAKREDITASI

Keputusan BAN-PT Nomor : 3579/SK/BAN-PT/Akred/PT/X/2017

Jl. Prof DR Hamka (Ngalian km.1) Tambakaji Semarang - Jawa Tengah 50185

Telp. (024) 7608786 Fax (024) 7619177 - [websites : aismuh.ac.id](http://websites: aismuh.ac.id)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1616.506	1	1616.506	153.635	.000 ^a
	Residual	894.345	85	10.522		
	Total	2510.851	86			

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Layanan_Administrasi

b. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

Keterangan:

Sig. = 0.000 ≤ 0.05, maka H₀ ditolak artinya terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.698	2.327		2.019	.047
	Kualitas_Layanan_Administrasi	.576	.046	.802	12.395	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa

Keterangan:

Persamaan regresi adalah $Y = 4.698 + 0.576X$

Uji koefisien variabel kualitas pelayanan (0.576): sig. = 0.000 maka H₀ ditolak artinya koefisien variabel kualitas pelayanan Signifikan dalam mempengaruhi variabel Y (Kepuasan Mahasiswa)

Semarang, 27 Juni 2019

Kepala Laboratorium


 Deden Istiawan, S.Si.,M.Kom

Lampiran 7

Surat Izin Riset

 <p>KEMENTERIAN AGAMA RI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN <i>Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus II, Ngaliyan, Telp. 7601295 Fax. 7615387, Semarang 50185</i></p>	
Nomor : B-680/Un.10.3/D.1/TL.00/04/2019	Semarang, 30 Januari 2019
Lamp : -	
Hal : Mohon Izin Riset	
a.n. : Lu'lu'ul Fuadaton Nisa	
NIM : 1403036105	
Kepada Yth, Kepala Ka.Bag T.U FITK UIN Walisongo Semarang di Tempat	
Assalamu'alaikumWr. Wb.	
Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan skripsi, atas nama mahasiswa :	
Nama	: Lu'lu'ul Fuadaton Nisa
NIM	: 1403036105
Alamat	: Jl. Kauman RT 04 RW 01 Ds. Galih Kee. Gemuh Kab. Kendal
Judul Skripsi	: "PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FITK UIN WALISONGO SEMARANG" .
Pembimbing	: 1. Dr. Fatkuroji, S. Ag., M. Pd. 2. Drs. H. Danusiri, M. Ag.
Bahwa mahasiswa tersebut membutuhkan data-data dengan tema/judul skripsi yang sedang disusunnya, dan oleh karena itu kami mohon mahasiswa tersebut diberikan ijin melaksanakan riset selama 1 bulan, mulai tanggal 11 Februari 2019 sampai dengan tanggal 11 Maet 2019.	
Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.	
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.	
<p style="text-align: center;">A.n Dekan, Bidang Akademik</p>  <p style="text-align: center;">Drs. H. Fatmahan Svkur, NC, M. Ag. NIP: 196812120199403 1 003</p>	
Tembusan : Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang	

Surat Selesai Riset



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus II Ngaliyan 7601295 Fax. 7615387 Semarang 50185

E-mail: tarbiyah.walisongo@yahoo.com Website: walisongo.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : B-4197/Un. 10.3/K/PP.00.9/06/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Lu'lu'ul Fuadatun Nisa
Tempat, tgl lahir : Kendal, 9 Agustus 1994
NIM : 1403036105
Progam/semester/tahun : SI/ X/ 2019
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
Alamat : Jl.Kauman RT 04 RW 01 Ds. Galih Kec. Gemuh Kab. Kendal

Yang bersangkutan telah mengadakan penelitian di FITK UIN Walisongo Semarang mulai tanggal 11 Februari sampai dengan 11 Maret 2019 guna penulisan skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FITK UIN WALISONGO SEMARANG"**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Semarang, 27 Juni 2019

A.n. Dekan

Kepala Bagian Tata Usaha



Hamad Fauzin, S.Ag. M.S.i

NIP. 19730722 20000 1 001

Lampiran 9

Surat bebas kuliah



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus II Ngaliyan 7601295 Fax. 7615387 Semarang 50185

E-mail: tarbiyah.walisongo@yahoo.com Website: walisongo.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : B-4197/Un. 10.3/K/PP.00.9/06/2019

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang dengan ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Lu'lu'ul Fuadaton Nisa
Tempat, tgl lahir : Kendal, 9 Agustus 1994
NIM : 1403036105
Program/semester/tahun : SI/ X/ 2019
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Alamat : Jl. Kauman RT 04 RW 01 Ds. Galih Kec. Gemuh Kab. Kendal

Bahwa yang bersangkutan :

Telah mengambil semua mata kuliah dan dinyatakan BEBAS KULIAH

Surat keterangan ini diberikan untuk keperluan :

Syarat Mendaftar Ujian Munaqosyah

Demikian harap maklum bagi yang berkepentingan.

Semarang, 27 Juni 2019

A.n. Dekan

Bagian Tata Usaha



Radhikha Fauzin, S.Ag. M.S.i

NIP. 19730722 20000 1 001

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Lu'lu'ul Fuadatun Nisa
2. Tempat, tgl lahir : Kendal, 09 Agustus 1994
3. Alamat Rumah : Jl. Kauman Rt 04 Rw 01 Ds. Galih
Kec.Gemuh Kab. Kendal
4. Agama : Islam
5. Kewarganegaraan : Indonesia
6. No. Telp : 081905337078
7. Email : lulufuad9@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. TK Pamardi Utomo Galih Gemuh Kendal
2. SD N 02 Galih Gemuh Kendal
3. SMP N 01 Gemuh Kendal
4. MA Mamba'us Sholihin Suci Manyar Gresik
5. Jurusan MPI FITK UIN Walisongo Semarang

Semarang, 28 Juni 2019

Lu'lu'ul Fuadatun Nisa