

**PENGARUH KUALITAS SISTEM PENDAFTARAN TOEFL DAN
IMKA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI PUSAT
PENGEMBANGAN BAHASA UIN WALISONGO SEMARANG**

SKRIPSI

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



Oleh:

Sidik Alwani
NIM: 1503036034

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

2022

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sidik Alwani

NIM : 1503036034

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS SISTEM PENDAFTARAN TOEFL
DAN IMKA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI
PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA UIN WALISONGO
SEMARANG**

secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 27 Juni 2022

Pembuat Pernyataan,

Sidik Alwani

NIM: 1503036034



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jln. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngaliyan (024) 7601295 Fa. 7615387 Semarang

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini :

Judul : **Pengaruh Kualitas Sistem Pendaftaran ToeFl dan Imka terhadap Kepuasan Mahasiswa di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Walisongo Semarang**

Penulis : **Sidik Alwani**

NIM : **1503036034**

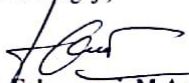
Jurusan : **Manajemen Pendidikan Islam**

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

Semarang, 30 Juli 2022

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji,


Dr. Fahrurrozi, M.Ag.
NIP. 197708162005011003

Penguji I,


Drs. H. Muslim, M.Ag.
NIP. 196603052005011001

Sekretaris Penguji,

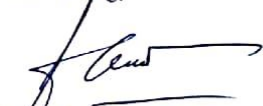

Agus Khunaffi, M.Ag.
NIP. 197602262005011004

Penguji II,


Baqiyatus Sholihah, S.Th.I., M.Si.



Pembimbing,


Dr. Fahrurrozi, M.Ag.
NIP. 197708162005011003

NOTA DINAS

Semarang, 27 Juni 2022

Kepada,

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UINWalisongo

di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Judul : **Pengaruh Kualitas Sistem Pendaftaran Toefl dan Imka terhadap Kepuasan Mahasiswa di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Walisongo Semarang**

Nama : Sidik Alwani

NIM : 1503036034

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing,

Dr. Fahrurrozi, M.Ag.
NIP. 19970816 200501 1 003

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab-Latin dalam disertasi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 15811987 dan Nomor: 0543b/U/1987. Penyimpangan penulisan kata sandang [al-] disengaja secara konsisten supaya 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:

a>= a panjang

i>= i panjang

u>= u panjang

Bacaan Diftong:

au = اُوْ

ai = اَيُّ

iy = اِيَّ

ABSTRAK

Judul : **PENGARUH KUALITAS SISTEM PENDAFTARAN TOEFL DAN IMKA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA UIN WALISONGO SEMARANG.**

Penulis : Sidik Alwani

NIM : 1503036034

Lembaga pendidikan yang baik adalah lembaga yang memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen pendidikannya. Dan kepuasan konsumen menjadi hal yang harus diusahakan ketercapaiannya oleh lembaga pendidikan. Termasuk juga dalam hal pelayanan pendukung pendidikan seperti pendaftaran ujian Toefl dan Imka. Pengelolaan dan penyelenggaraan ujian Toefl dan Imka sebagai bagian dari pelayanan pendidikan harus diberikan dengan sebaik – baiknya. Sehingga memberikan kepuasan kepada konsumen pendidikan agar memberikan peningkatan kesuksesan dalam menempuh pendidikan. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka terhadap kepuasan mahasiswa di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Walisongo Semaang?

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Dengan mengambil sampel 168 responden, teknik pengumpulan data menggunakan angket. Selanjutnya dianalisis dengan menggunakan teknik regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (variabel independen) kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka mempengaruhi kepuasan mahasiswa (variabel dependen) di PPB UIN Walisongo Semarang. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitasnya yaitu 0,05. Dan juga berdasarkan $t_{hitung} 43.924 > t_{tabel} 1.65408$.

Kesimpulannya kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka mempengaruhi cukup kuat terhadap kepuasan mahasiswa di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Walisongo Semarang.

Kata kunci: *Kepuasan, Kualitas Layanan, Sistem.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, pemimpin seluruh umat manusia dan semoga tercurah atas keluarga dan sahabat yang menjadi sumber ilmu dan hikmah.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati dan rasa hormat yang dalam penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang Prof. Dr. Imam Taufiq, M. Ag.
2. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang Dr. Ahmad Ismail, M. Ag.
3. Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Dr. Fatkuroji, M.Pd., dan Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Agus Khunaifi, M.Ag.
4. Pembimbing, Dr. Fahrurrozi, M.Pd., yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk selalu memberikan bimbingan, arahan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Segenap dosen, pegawai, dan seluruh civitas akademika di lingkungan UIN Walisongo Semarang yang telah

memberikan berbagai pengetahuan dan pengalaman selama di bangku perkuliahan.

6. Kedua orang tua saya, Bapak Edy Sucipto (alm) dan Ibu Badingah serta seluruh keluarga besar yang tiada henti memberikan do'a, dukungan, dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2015, terkhusus kelas A.
8. Keluarga Besar Unit Kegiatan Mahasiswa Bimbingan Ilmu Tilawah Al-Qur'an (BITA) UIN Walisongo Semarang
9. Keluarga Besar Tarbiyah Libraryan Club (TLC) UIN Walisongo Semarang.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan yang telah dilakukan. Penulis menyadari pasti masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, oleh karena itu kritik dan saran amat penulis nantikan. Semoga apa yang tertulis dalam skripsi ini dapat bermanfaat. Aamiin.

Semarang, 20 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
TRANSLITERASI.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KUALITAS SISTEM DAN KEPUASAN MAHASISWA.....	9
A. Deskripsi Teori	9
1. Kualitas Layanan.....	9
a. Pengertian Kualitas Layanan	9

b. Dimensi Kualitas Layanan	12
c. Prinsip Kualitas Layanan	13
d. Bentuk Layanan Jasa	17
2. Sistem.....	22
a. Pengertian Sistem	22
b. Karakteristik Sistem.....	24
c. Siklus Hidup Sistem	29
d. Kualitas Sistem.....	32
3. Kepuasan Mahasiswa	33
a. Pengertian Kepuasan	33
b. Faktor Tingkat Kepuasan.....	39
c. Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	47
d. Strategi Meningkatkan Kepuasan...	49
B. Kajian Pustaka Relevan.....	52
C. Rumusan Hipotesis	54
BAB III METODE PENELITIAN.....	57
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	57
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	58
C. Populasi dan Sampel Penelitian	58
D. Variabel dan Indikator Penelitian	60
E. Teknik Pengumpulan Data Penelitian	65
F. Teknik Analisis Data Penelitian.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN	
PEMBAHASAN.....	73
A. Gambaran Umum.....	73
B. Deskripsi Data Penelitian	74
C. Analisis Data Penelitian	80
D. Pembahasan Data Penelitian.....	91
E. Keterbatasan Penelitian	93
BAB V PENUTUP	95

A. Kesimpulan	95
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	103
RIWAYAT HIDUP	138

Daftar Gambar

Gambar 3.1	
Variable (X) dan Variabel (Y)	60

Daftar Tabel

Tabel 3.1

Variabel dan Indikator Kepuasan Mahasiswa dan Sistem Pendaftaran Toefl dan Imka	61
---	----

Tabel 3.2

Skor Alternatif Jawaban.....	63
------------------------------	----

Tabel 4.1

Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa.....	72
--	----

Tabel 4.2

Distribusi Frekuensi Sistem Pendaftaran Toefl dan Imka.....	75
---	----

Tabel 4.3

Hasil Uji Validitas variabel X	77
--------------------------------------	----

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas variabel Y	78
--------------------------------------	----

Tabel 4.5

Hasil Reliabilitas variabel X.....	80
------------------------------------	----

Tabel 4.6

Hasil Reliabilitas variabel Y.....	81
------------------------------------	----

Tabel 4.7

Hasil Uji Regresi X dan Y 83

Daftar Lampiran

Lampiran 1	
Data Responden	99
Lampiran 2	
Kuesioner/angket	111
Lampiran 3	
Jawaban variabel Kepuasan Mahasiswa (X)	114
Lampiran 4	
Jawaban variabel Sistem Pendaftaran Toefl dan Imka (Y)	121
Lampiran 5	
Hasil Uji Validitas	128
Lampiran 6	
Hasil Uji Reliabilitas.....	130
Lampiran 7	
Hasil Uji Regresi	132

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia pendidikan, pelanggan yang dimaksud adalah konsuen pendidikan, sedangkan produk jasa dalam dunia pendidikan terbagi atas jasa kependidikan dan lulusan. Oleh karena itu untuk mendapatkan konsumen pendidikan yang bermutu maka lembaga pendidikan harus mempunyai produk yang unggul.

Undang – undang nomor 12 tahun 2012 tentang pendidikan tinggi menegaskan bahwa pendidikan diselenggarakan dengan memberdayakan semua komponen masyarakat melalui peran serta dalam penyelenggaraan dan pengendalian mutu layanan pendidikan tinggi. Dalam kaitannya dengan hak memperoleh layanan pendidikan, dalam UU pendidikan tinggi pasal 13 menyebutkan bahwa mahasiswa berhak mendapatkan layanan pendidikan sesuai dengan bakat, minat , potensi, dan kemampuannya.¹ Dijelaskan juga dalam Undang – undang Sistem Pendidikan Nasional pasal 5 ayat 1 bahwa setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pendidikan bermutu.

Terdapat dua aspek mutu yang perlu mendapat perhatian, yaitu adalah memiliki spesifikasi yang dikehendaki dan pemenuhan

¹ Undang – undang nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

kebutuhan pelanggan. Pada aspek pertama kadang juga sebut definisi produsen tentang mutu, dalam hal ini mengacu pada kesesuaian dengan tujuan dan manfaat pada lembaga. Dan yang kedua berfokus pada kebutuhan pelanggan, dengan memenuhi kebutuhan pelanggan semaksimal mungkin untuk ketercapaian mutu.²

Lembaga yang berkualitas sangat erat hubungannya dengan pemberian layanan pendidikan yang bermutu. Untuk mengetahui tingkat ketercapaian itu, maka lembaga pendidikan harus merujuk pada PP nomor 13 tahun 2015 tentang standar nasional pendidikan di Indonesia yang meliputi: standar isi, standar kompetensi lulusan, standar proses, standar sarana prasarana, standar pengelolaan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar pembiayaan, dan standar penilaian.³ Dan ditambah standar penelitian dan standar pengabdian kepada masyarakat, berdasar pada UU no.13 tahun 2012 tentang perguruan tinggi. Ketercapaiannya kualitas dari kesepuluh standar tersebut kemudian berujung pada layanan pendidikan terhadap mahasiswa sebagai konsumen pendidikan.

Dengan adanya mutu suatu pendidikan, selalu berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Kualitas produk terletak pada kepuasan pelanggan. Sehubungan dengan ini, perlu dipahami komponen – komponen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan itu. Perlu juga diidentifikasi jenis – jenis pelanggan yang sesuai dengan konsep system kualitas modern, kemudian perlu dipahami juga harapan

² Edward Sallis, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*, (Yogyakarta:IRCiSoD, 2008), hlm. 151.

³ Departemen Pendidikan Nasional, *Standar Nasional Pendidikan*.

pelanggan sebagai prasyarat untuk peningkatan kualitas dan pencapaian kepuasan total pelanggan. Kemudian dilengkapi dengan pengembangan fungsi kualitas dan metode pengukuran kepuasan kerja.⁴

Karena faktor dari kualitas adalah pada kepuasan pelanggan. Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.⁵ Banyak cara yang dapat dilakukan untuk menarik minat publik dan membentuk citra lembaga, baik melalui daya tarik fisik seperti letak lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, bangunan yang nyaman, kualitas layanan, fasilitas berstandar, serta harga terjangkau, atau daya tarik yang bersifat akademis seperti reputasi, prospek, keragaman, dan kegiatan – kegiatan penunjang lainnya.⁶

Keberhasilan suatu jasa atau layanan pendidikan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan itu tergantung pada pelanggannya. Hal ini dapat diartikan lembaga pendidikan harus berusaha memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Pelanggan menjadi hal yang penting dalam suatu lembaga pendidikan,

⁴ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm.38.

⁵ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm.41.

⁶ Bukhori Alma dan Ratih Hurriyanti, *Manajemen Coorporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus pada Layanan Mutu dan Prima*, (Bandung: Alfabeta, 2006) hlm. 56.

karena lembaga pendidikan tidak dapat berdiri sendiri tanpa pelanggan.

Pusat Pengembangan Bahasa UIN Walisongo adalah lembaga pendidikan bahasa yang berkontribusi pada penembangan kemampuan berbahasa civitas akademika UIN Walisongo. Dalam pelaksanaannya, Pusat Pengembangan Bahasa memiliki program yang bernama Program Intensif Bahasa. Dalam program tersebut terdapat kursus bahasa Arab, Inggris, Bahasa Indonesia, dan yang terbaru adalah bahasa Persia. Selain itu, Pusat Pengembangan Bahasa UIN Walisongo juga menyelenggarakan ujian Toefl dan Imka bagi mahasiswa maupun masyarakat umum.⁷Pendaftaran ujian Toefl dan Imka di UIN Walisongo sudah dilakukan secara online. Dengan demikian maka akan memudahkan mahasiswa dalam mengikuti ujian. Sehingga akan tercipta efisiensi bagi pengelola dalam hal ini PPB dan pengguna yaitu mahasiswa dalam penyelenggaraan ujian Toefl dan Imka.

Akan tetapi sistem pendaftaran online untuk mengikuti ujian Toefl dan Imka masih perlu dievaluasi kembali. Karena dalam beberapa tahun pelaksanaan pendaftaran ujian via online masih menimbulkan aksi protes dari mahasiswa terkait proses pendaftaran ujian yang berlaku, mahasiswa yang dalam hal ini sebagai konsumen sering mengeluhkan pada layanan pendaftaran ujian Toefl dan Imka di

⁷ Buku Panduan Program Intensif Bahasa UIN Walisongo Semarang.

PPB UIN Walisongo yang dirasa menyulitkan.⁸ Dan juga dengan perubahan – perubahan kebijakan mengenai sertifikat toefl dan imka yang awalnya digunakan sebagai syarat pendaftaran ujian komprehensif berubah menjadi syarat pendaftaran ujian munaqosah, kemudian berubah lagi sebagai syarat pendaftaran wisuda, dan terakhir berubah sebagai syarat pengambilan ijazah. Hal tersebut tentu mengindikasikan bahwa kualitas sistem yang ada masih kurang bekerja dengan baik.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk malakukan penelitian yang berjudul “PENGARUH KUALITAS SISTEM PENDAFTARAN TOEFL DAN IMKA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA UIN WALISONGO SEMARANG”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka terhadap kepuasan mahasiswa di PPB UIN Walisongo Semarang?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka terhadap kepuasan mahasiswa di PPB UIN Walisongo Semarang?

⁸ Surat Kabar Mahasiswa (SKM Amanat) UIN Walisongo, <https://amanat.id/indepth-tarik-ulur-tarif-toefl-imka/> diakses pada tanggal 10 Juni 2022, pukul 08.11 WIB.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka terhadap kepuasan mahasiswa di PPB UIN Walisongo Semarang.

2. Manfaat Penelitian

a) Manfaat teoritis

Dapat mengetahui secara jelas pengaruh kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka terhadap kepuasan mahasiswa yang diselenggarakan oleh lembaga PPB UIN Walisongo secara keseluruhan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan lembaga.

b) Manfaat praktis

1) Bagi Lembaga

Sebagai masukan bagi lembaga Pusat Pengembangan Bahasa UIN Walisongo untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka yang digunakan dengan kepuasan mahasiswa. Sehingga dapat dijadikan tolak ukur untuk meningkatkan kualitas layanan yang akan diberikan pada masa mendatang.

2) Bagi mahasiswa

Mendorong mahasiswa sebagai konsumen agar aktif memberikan kritik dan saran kepada lembaga demi meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik dan meningkatkan lagi tingkat kepuasan pada konsumen.

3) Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan wawasan bagi peneliti terkait pengaruh kualitas sisttem pendaftaran Toefl dan Imka terhadap kepuasan mahasiswa di PPB UIN Walisongo Semarang.

BAB II

KUALITAS SISTEM DAN KEPUASAN MAHASISWA

A. Deskripsi Teori

1. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Mutu merupakan keniscayaan yang tidak dapat di tangguhkan, pendidikan yang bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa serta melahirkan generasi penerus yang kreatif, produktif, berdaya saing tinggi, menuntut adanya mutu. Konsep mutu yang terkandung dalam *Total Quality Management* (TQM), memilah dalam dua jenis kegiatan berbeda, yaitu mutu yang digandengkan dengan produk berupa barang dan mutu produk berupa layanan atau jasa.

Total Quality Management sebagai filosofi perbaikan tanpa henti hingga tujuan organisasi dapat dicapai dan dengan melibatkan segenap komponen dalam organisasi tersebut. *Total Quality Management* adalah tentang usaha menciptakan sebuah budaya mutu, yang mendorong semua

anggota staf organisasi untuk memuaskan pelanggan.¹

Dalam penyelenggaraan pendidikan, manajemen yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pendidikan. Seperti yang dikatakan Dr. Sayyid dalam bukunya:

وتعتبر الإدارة المدرسية الناجحة حجر الزاوية في العملية التعليمية والتربوية فهي تحدد المعلم وترسم الطرق وتثير السبيل امام المعلمين والعاملين في الميدان للوصول إلى هدف مشترك في زمن محدد

“Manajemen sekolah yang sukses dianggap sebagai landasan proses pendidikan dan pendidikan, karena mengidentifikasi guru, memetakan cara dan menerangi jalan bagi guru dan pekerja di lapangan untuk mencapai tujuan bersama dalam waktu tertentu.”²

¹ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2008), hlm. 59.

² Dr. Sayyid, (الإدارة المدرسية و اصولها التربوية), شارع الملك: الدار العالمية), الإدارة المدرسية و اصولها التربوية, 111 (فيصل الهرام hlm.20.

Menurut Lewis dan Boom dalam bukunya Fandy Tjiptono dan Gregoius Chandra adalah:

“Ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen”.

Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.³

Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi produk atau jasa, pelanggan yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya penilaian pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subyektif, karena

³ Fandy Tjiptono dan Gregoius Chandra, *Service, Quality, dan Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), hlm. 180.

bergantung pada persepsi masing – masing individu.⁴

Secara sederhana layanan pendidikan bisa diartikan dengan jasa pendidikan. Kata jasa itu sendiri memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi sampai pada jasa sebagai suatu produk.⁵

b. Dimensi Kualitas Layanan

Sunarto mengidentifikasi ada tujuh dimensi dasar dari kualitas layanan yang dijadikan tolak ukur pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan pendidikan, yaitu:

- 1) Kinerja, yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para pelanggan.
- 2) Interaksi pegawai, yaitu berbentuk keramahan, sikap hormat, dan empati yang ditunjukkan oleh staf yang memberikan jasa atau barang.

⁴ Fandy Tjiptono , *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), hlm. 85.

⁵ Rambat Lupiyadi dan A. Handayani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 5.

- 3) Keandalan, yaitu konsistensi kinerja barang dan jasa memenuhi kebutuhan pelanggan.
- 4) Daya tahan, yaitu rentan kehidupan produk dan jasa.
- 5) Ketepatan waktu dan kenyamanan, yaitu seberapa cepat produk atau jasa diberikan.
- 6) Estetika, yaitu lebih pada penampilan fisik barang dan daya tarik penyajian jasa.
- 7) Kesadaran akan merek, yaitu dampak positif atau negatif tambahan atau kualitas yang tampak, atas dasar kepopuleran di masyarakat.⁶

c. Prinsip Kualitas Layanan

Dalam sebuah lembaga pendidikan kualitas layanan dapat mempengaruhi citra sebuah lembaga, oleh karena itu lembaga pendidikan harus mempunyai prinsip dalam melakukan pelayanan. Keputusan menteri pendaya guna aparatur negara tentang pedoman umum penyelenggaraan layanan publik

⁶ Sunarto, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: AMUS Jogjakarta dan CV Ngeksigondo Utama, 2003), hlm. 244.

nomor 63 tahun 2003 menjelaskan prinsip – prinsip layanan prima sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan:
 - a) Persyaratan teknis dan administrasi publik
 - b) Unit kerja staf yang berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.
- 3) Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
- 4) Akurasi produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, pemimpin penyelenggara layanan publik atau pejabat yang ditunjuk untuk

bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan publik.

- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana prasarana teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 8) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan telematika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberi layanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung

pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain – lain.⁷

Prinsip pelayanan adalah suatu hal yang sangat penting untuk sebuah lembaga pendidikan. Apabila lembaga pendidikan tidak mempunyai prinsip, maka kualitas layanan lembaga tersebut perlu diragukan. Karena prinsip pada dasarnya digunakan sebagai acuan dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan berjalan sesuai dengan prinsip yang ada maka kepuasan pelanggan akan sangat mungkin terpenuhi.

⁷ Keputusan Menteri Pendaya Guna Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf , diakses pada tanggal 11 Mei 2022 pukul 14:38 WIB.

d. Bentuk Layanan Jasa

Keberhasilan layanan diukur dari tingkat kepuasan pelanggan, baik internal maupun eksternal. Lembaga dikatakan berhasil jika mampu memberikan pelayanan sama atau melebihi harapan pelanggan.

Demi kepentingan pendidikan hendaknya lembaga pendidikan mendesain segala hal yang berhubungan dengan kebutuhan pelanggan. Lembaga harus dapat menyediakan program layanan yang mudah dicapai dan lengkap.⁸ Bentuk layanan yang ada dalam lembaga pendidikan ada dua, yaitu:

1) Layanan pokok

Dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang berhubungan dengan pelayanan di suatu lembaga pendidikan, dalam menjalankan tugasnya kepala lembaga dibantu oleh personil

⁸ M. Sulton Masyhudi, *Manajemen Pondok Pesantren*, (Jakarta: Diva Pustaka, 2005), hlm. 137.

profesional yang dipekerjakan pada sistem lembaga pendidikan tersebut, ydiantaranya:

- a) Personil pelayanan pengajaran, terdiri dari orang – orang yang bertanggung jawab mengajar, baik sebagai guru dikelas , guru ekstrakurikuler, tutor, dan lain – lain.
- b) Personil pelayanan administrasi, meliputi mereka yang mengarahkan, memimpin, dan mengawasi personil lain dalam operasional lembaga pendidikan.
- c) Personil pelayanan fasilitas, meliputi tenaga – tenaga di perpustakaan, pusat – pusat sumber belajar dan laboratorium, teknisi dan sebagainya.
- d) Personil pelayanan pelanggan, meliputi pada spesialis yang bertanggung jawab dalam bimbingan, penyuluhan, kesehatan, psikologis, dan penelitian.

2) Layanan bantu

Selain memberikan pelayanan pokok kepada pelanggan, lembaga pendidikan diharapkan juga

menyediakan pelayanan yang bersifat membantu, agar dapat mendorong kelancaran dalam proses pendidikan yang di selenggarakan, seperti:

a) Pelayanan perpustakaan

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan ilmu pengetahuan. Ketersediaannya tentu sangat berpengaruh untuk menyokong keberhasilan pembelajaran.

b) Pelayanan gedung dan halaman

Dengan pemeliharaan gedung dan lingkungan yang sistematis dan konsisten dapat menciptakan suasana belajar yang nyaman. Dengan begitu pelanggan akan merasa terbantu secara psikologis dalam proses menerima layanan yang diberikan lembaga pendidikan.

c) Pelayanan kesehatan dan keamanan

Kesehatan fisik dan mental pelanggan pendidikan yang tidak baik dapat mengganggu proses pembelajaran. Sehingga dalam hal ini lembaga pendidikan perlu memberikan upaya penyembuhan atau pengetahuan dalam menjaga kesehatan.⁹

Menurut Marzuki Mahmud, secara garis besar terdapat 6 layanan pendidikan, yaitu:

1) Layanan informasi

Layanan informasi diberikan dalam bentuk lisan maupun tertulis. Informasi lisan dapat diperoleh melalui kontak langsung secara tatap muka, sedangkan informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti: brosur, spanduk, pamflet dan lain – lain.

2) Layanan sarana prasarana

Layanan sarana prasarana merupakan layanan dalam bentuk penyediaan fasilitas fisik

⁹ Oteng Sutisno, *Administrasi Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1985), hlm. 65.

seperti: gedung, perpustakaan, laboratorium dan lainnya.

3) Layanan administrasi

Layanan administrasi meliputi pembayaran dan pembuatan surat keterangan dan sebagainya.

4) Layanan bimbingan

Layanan bimbingan diawali dengan program orientasi sekolah, bimbingan dalam mengatasi kesulitan belajar, bimbingan praktek, juga masalah pribadi.

5) Layanan pengembangan bakat dan minat serta ketrampilan

Layanan pengembangan bakat dan minat serta ketrampilan melalui kegiatan ekstrakurikuler.

6) Layanan kesejahteraan

Diantara bentuk layanan kesejahteraan adalah pemberian beasiswa dan keringanan biaya.¹⁰

¹⁰ Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2012), hlm. 63 – 65.

2. Sistem

a. Pengertian Sistem

Sistem berasal dari bahasa Yunani *sistema* artinya kesatuan keseluruhan dari bagian – bagian yang mempunyai hubungan satu dengan yang lainnya.¹¹ Kumorotomo dan Margono dalam bukunya memberi penjelasan bahwa sistem dapat diartikan sebagai kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisasi dan saling bergantung satu sama lain.¹²

Pendapat lain dari Sutabri membagi dua kelompok pendekatan dalam mendefinisikan sistem. Kelompok pertama menekankan sistem pada prosedur dan kelompok kedua menekankan pada elemen atau komponennya. Pendekatan yang menekankan pada prosedur mendefinisikan sistem sebagai suatu jaringan kerja prosedur – prosedur

¹¹ Rohmat Taufiq, *Sistem Informasi Manajemen: Konsep Dasar, Analisis dan Metode pengembangan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 2.

¹² Wahyudi Kumorotomo dan Subando Agus Margono, *Sistem Informasi Manajemen: Dalam Organisasi – Organisasi Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009), hlm. 8.

yang saling berhubungan, berkumpul bersama untuk melakukan kegiatan atau menyelesaikan sasaran tertentu. Sedangkan kelompok kedua mendefinisikan sistem sebagai kumpulan elemen yang berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.

Sistem yang didefinisikan oleh Taufiq adalah kumpulan sub - sub sistem baik abstrak maupun fisik yang saling terintegrasi dan berkolaborasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹³ Taufiq juga mencontohkan secara sederhana bagaimana contoh sistem dalam kehidupan sehari – hari. Contoh sistem dari pendekatan prosedur adalah pengisian KRS (Kartu Rencana Studi), sedangkan contoh sistem dalam pendekatan elemen adalah proses mengajar.¹⁴

Sebuah sistem pada intinya merupakan kesatuan unit bagian sistem yang saling

¹³ Rohmat Taufiq, *Sistem Informasi Manajemen: Konsep Dasar, Analisis dan Metode pengembangan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 2

¹⁴ Rohmat Taufiq, *Sistem Informasi Manajemen: Konsep Dasar, Analisis dan Metode pengembangan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 3.

mempengaruhi dan bekerjasama dalam pencapaian tujuan sistem, jika ada salah satu bagian sistem yang tidak berfungsi maka pencapaian tujuan tidak akan optimal atau bahkan tidak akan tercapai baik dari sudut pandang sistem prosedural ataupun elemen.

b. Karakteristik Sistem

Karakteristik sistem yang baik menurut Taufiq adalah sistem yang memiliki tujuan , batasan, subsistem, input, proses, output, dan feedback secara jelas.¹⁵ Dijelaskan lebih lanjut oleh sutabri karakteristik sistem diantaranya komponen sistem, batasan sistem, lingkungan luar sistem, penghubung sistem, masukan sistem, keluaran sistem, pengolah sistem, dan sasaran sistem.¹⁶

1) Komponen sistem

Seperti pengertian sistem bahwa sistem merupakan kesatuan komponen yang saling

¹⁵ Rohmat Taufiq, *Sistem Informasi Manajemen: Konsep Dasar, Analisis dan Metode pengembangan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 4.

¹⁶ Tata Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta: Andi, 2005), hlm. 11.

bekerjasama. Adapun komponen sistem adalah subsistem. Setiap subsistem memiliki sifat – sifat sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu secara keseluruhan.

2) Ruang lingkup sistem

Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem dengan sistem lainnya atau sistem dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Dianalogikan oleh Taufiq misalnya batasan sistem fisik pada sistem belajar mengajar adalah dinding yang membatasi lingkungan internal dan eksternal adapun batasan nonfisiknya pengelompokan komponen yang masuk dalam sistem dan yang berada di luar sistem.

3) Lingkungan luar sistem

Lingkungan luar sistem merupakan segala sesuatu yang berada diluar sistem dan dapat

bersifat menguntungkan atau merugikan sistem yang bersangkutan.¹⁷ Lingkungan luar yang menguntungkan harus tetap dijaga dan dipelihara begitu juga dengan lingkungan luar yang bersifat merugikan harus dikendalikan supaya tidak mengganggu kelangsungan hidup sistem.

4) Penghubung sistem

Penghubung sistem adalah media antara sistem dengan subsistem yang lain. Penghubung memungkinkan mengalirnya sumberdaya dari satu subsistem ke subsistem yang lain. Keluaran suatu subsistem akan menjadi masukan untuk subsistem lain dengan melewati penghubung. Dengan demikian terjadi suatu integrasi sistem yang membentuk satu kesatuan.

5) Masukan sistem

Masukan sistem merupakan semua kegiatan memasukkan data baik fisik maupun nonfisik. Selain itu energi yang dimasukkan kedalam

¹⁷ Bambang Hartono, *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 14.

sistem disebut juga dengan input sistem yang dapat berupa pemeliharaan dan sinyal. Diambil contoh dari komputer program dalam komputer adalah pemeliharaan input yang digunakan untuk mengoperasikan komputer. Sementara data adalah sinyal input yang akan diolah menjadi informasi. Disederhanakan oleh Hartono bahwa input suatu bahan yang akan diolah atau diproses oleh sistem.¹⁸

6) Keluaran sistem

Keluaran sistem adalah hasil input yang telah diolah dan diklarifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan keluaran yang dihasilkan merupakan masukan dari subsistem yang lain. Sebagai contoh sistem informasi, keluaran yang dihasilkan adalah informasi, informasi ini dapat digunakan sebagai masukan untuk pengambilan keputusan atau hal – hal yang menjadi input bagi subsistem.

¹⁸ Bambang Hartono, *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 14.

7) Pengolah sistem

Pengolah sistem atau proses adalah suatu kegiatan yang merubah input sehingga menjadi output. Pemrosesan sangat penting untuk diperhatikan karena dengan proses yang tidak terstruktur maka hasilnya juga susah untuk menjadi maksimal tapi jika langkah – langkah yang diperlukan dalam proses sangat terstruktur, efektif, dan efisien maka sesuatu yang dihasilkan akan lebih sempurna atau berkualitas, maka dalam melakukan proses usahakan bisa sebaik mungkin.

8) Sasaran sistem

Sasaran sistem harus ada dalam suatu sistem. Kalau suatu sistem tidak memiliki sasaran maka operasi sistem tidak ada gunannya. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuan yang telah direncanakan.¹⁹

¹⁹ Tata Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta: Andi, 2005), hlm. 12.

c. Siklus Hidup Sistem

Siklus hidup sistem adalah proses evolusioner yang diikuti dalam penerapan sistem atau subsistem informasi berbasis komputer. Siklus hidup sistem terdiri dari serangkaian tugas yang mengikuti langkah – langkah pendekatan sistem, karena tugas – tugas tersebut mengikuti pola yang teratur dan dilakukan secara *top down*. Siklus hidup sistem sering disebut sebagai pendekatan air terjun (*waterfall approach*) bagi pembangunan dan pengembangan sistem. Pembangunan sistem hanyalah salah satu dari rangkaian daur hidup suatu sistem. Meskipun demikian proses ini merupakan aspek yang sangat penting. Kita akan melihat beberapa fase atau tahapan daur hidup suatu sistem.²⁰

1) Mengenali adanya kebutuhan

Sebelum segala sesuatu terjadi, pastilah terlebih dahulu timbul suatu kebutuhan atau

²⁰ Tata Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta: Andi, 2005), hlm. 20 – 21.

problema yang harus dapat dikenali sebagaimana adanya. Kebutuhan dapat terjadi sebagai hasil perkembangan organisasi. Volume kebutuhan itu meningkat melebihi kapasitas dari sistem yang ada. Semua kebutuhan ini harus dapat didefinisikan dengan jelas. tanpa adanya kejelasan mengenai kebutuhan yang ada, pembangunan sistem akan kehilangan arah dan efektifitasnya.

2) Pembangunan sistem

Suatu proses atau seperangkat prosedur yang harus dilakukan guna menganalisis kebutuhan yang timbul dan membangun suatu sistem untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

3) Pemasangan sistem

Setelah tahap pembangunan sistem selesai kemudian sistem akan dioperasikan. Pemasangan sistem merupakan tahap yang penting dalam daur hidup sistem, dimana peralihan dari tahap pembangunan menuju tahap operasional adalah pemasangan sistem, yang merupakan langkah akhir dari suatu pembangunan sistem.

4) Pengoperasian sistem

Program – program dan prosedur pengoperasian yang membentuk suatu sistem informasi semuanya bersifat statis, sedangkan organisasi yang ditunjang oleh sistem informasi selalu mengalami perubahan karena pertumbuhan kegiatan, perubahan peraturan, dan kebijaksanaan, ataupun kemajuan teknologi. Untuk mengatasi perubahan tersebut sistem harus diperbaiki atau diperbaharui.

5) Sistem menjadi usang

Perubahan yang terjadi seringkali begitu drastis sehingga dapat diatasi hanya dengan melakukan perbaikan pada sistem yang sedang berjalan. Tiba saat dimana secara ekonomis dan teknis, sistem yang ada sudah tidak layak lagi untuk dioperasikan dan sistem yang baru perlu dibangun untuk menggantikannya.

Sistem informasi akan melanjutkan daur hidupnya. Sistem beradaptasi terhadap aneka perubahan lingkungannya yang dinamis hingga kemudian sampai pada kondisi dimana sistem

tidak dapat lagi beradaptasi. Dan sistem baru kemudian dibangun untuk menggantikannya.

d. Kualitas sistem

Kualitas sistem adalah mengukur proses informasi sistem yang digunakan, atau keterkaitan antara karakteristi sistem dengan keberhasilan implementasi. Oleh karna itu sistem yang akan diimplementasikan harus berkualitas, agar pengguna merasa nyaman dalam penggunaan dan akses untuk pengukuran kualitas sistem. Ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisa kepuasan pengguna sebagai berikut:

- 1) Akurasi, ketepatan dari suatu sistem untuk mengelola data untuk menghasilkan informasi yang tidak menyesatkan.
- 2) Kepercayaan terhadap sistem, sistem yang digunakan pengguna tidak menimbulkan keraguan dalam pengoprasiannya.
- 3) Kelengkapan, dapat memenuhi seluruh kebutuhan pengguna.
- 4) Fleksibel, program yang ada dapat ditambah atau dikurangi sesuai dengan keperluan.

- 5) Mudah digunakan, kemudahan dalam pengoprasian sistem akan memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem
- 6) Integrasi sistem, kesiapan sistem untuk menghubungkan data dalam areal yang berbeda.
- 7) Tingkat pemahaman, kesesuaian pemahaman yang dimiliki pengguna terhadap sistem atau layanan yang tersedia.
- 8) Kecepatan respon, waktu yang dibutuhkan sistem untuk merespon input.²¹

3. Kepuasan Mahasiswa

a. Pengertian Kepuasan

Kata dasar kepuasan diambil dari kata latin, yaitu *satis* yang mempunyai arti *enough* atau cukup. Jadi produk atau jasa yang mampu memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen pada tingkat cukup.²²

²¹ Zaki Baridwan dan Latifah Hanum, “Kualitas Efektivitas Sistem Informasi berbasis Komputer”, Jurnal Penelitian, (Vol. 8, tahun 2007), hlm. 156.

²² Fandi Tjiptono, *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta:ANDI OFFSET, 2008), Hlm.193.

Pembelian kembali serta mengajak orang lain atas produk dan jasa itu terjadi karena *customer delivered value* (nilai yang diterima pelanggan) merupakan selisih total customer value / total *customer cost* (jumlah biaya yang dikeluarkan seseorang). Dalam arti bahwa dia mengorbankan waktu, tenaga, uang yang kemudian dibandingkan dengan nilai, manfaat hasil yang diterima. Pandangan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

Kepuasan pelanggan adalah respon emotional setelah melalui serangkaian evaluasi yang sebagian bersifat rasional dan emosional. Yamit menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari yang

dirasakan atas pemakaian produk dan jasa, sama atau lebih dari harapan.²³

Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.²⁴ Sedangkan Tse dan Wilton (1988) dalam bukunya Rambat Lupiyadi kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.²⁵

Kepuasan dalam hal ini adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan kinerja hasil suatu

²³ Zulian, Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonsia, 2005), hlm. 78.

²⁴ Philip Kotler dan A. B. Susanto, *Manajemen Pemasaran Jasa Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (Edisi pertama)*. (Jakarta: Salemba Empat, 2000), hlm. 52.

²⁵ Lupiyoadi, Rambat., *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2004), hlm. 349.

produk dan jasa terhadap harapan – harapannya.²⁶ Adapun Faktor – faktor yang mempengaruhi harapan adalah kebutuhan pelanggan, janji, pengalaman masa lalu.²⁷

Definisi kepuasan pelanggan menurut Band (1971), adalah kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara kualitas dari barang dan jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Selanjutnya, Band mengemukakan apabila telah tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan.²⁸

Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang dditerima itu paling tidak

²⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Prehalindo, 2002), hlm. 146.

²⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Prehalindo. 2002), hlm. 117.

²⁸ Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 41.

harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan lebih.²⁹

Berdasarkan pada teori harapan atau teori ekspektansi (Expectancy Theory of Motivation) yang dikemukakan oleh Viktor Vroom pada tahun 1964. Dia lebih menekankan pada faktor hasil (outcomes) daripada kebutuhan (needs). Teori ini menyatakan bahwa intensitas kecenderungan untuk melakukan dengan cara tertentu tergantung pada intensitas harapan bahwa kinerja akan diikuti dengan hasil yang pasti dan pada daya tarik dari hasil individu.³⁰

Arti penting kepuasan menurut Tjiptono, meliputi:

- 1) Reputasi perusahaan yang semakin positif dimata masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya.

²⁹ Selvy Normasari, dkk, ‘‘Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, dan Loyalitas’’, Jurnal Administrasi Bisnis, (Vol. 6, No.2, tahun 2013), hlm.3.

³⁰ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu...*, hlm. 104.

- 2) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- 3) Memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga semakin banyak orang yang akan membeli dan menggunakan produk perusahaan.
- 4) Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan.
- 5) Hubungan antaraa pelanggan dan lembaga menjadi harmonis.
- 6) Mendorong setiap anggota organisasi untuk bekerja dengan tujuan dan kebanggaan yang lebih baik.
- 7) Terbukanya peluang melakukan penjualan silang (*cross selling*) produk.³¹

³¹ Novemy Triyandari Nugroho, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan ”, Jurnal Paradigma, (Vol. 12, No. 2, tahun 2016),hlm. 116.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia dapatkan dari pelayanan yang diberikan kemudian dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, organisasi jasa harus melakukan empat hal. Pertama, mengidentifikasi siapa pelanggannya. Kedua, memahami tingkat harapan pelanggan dan kualitas. Ketiga, memahami strategi kualitas layanan pelanggan. Keempat, memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.³²

b. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan

Menurut pendapat Budi Astuti yang dikutip oleh Rambat Lupiyadi dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pemasaran Jasa” mengemukakan bahwa konsumen dalam mengevaluasi kepuasan

³² Fandy Tjiptono, *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), hlm. 129.

terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain:

1) Kualitas produk atau jasa

Produk adalah segala sesuatu yang berwujud dan ditawarkan oleh seseorang atau perusahaan yang mempunyai manfaat, baik berupa benda abstrak atau tidak berwujud yang tujuannya untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Sedangkan kualitas jasa didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan yang mereka terima.³³

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama iklan dalam mempromosikan lembaga pendidikannya.

³³ Achmad Safrizal dkk, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan", Jurnal Administrasi Bisnis, (Vol. 35, No. 2, tahun 2016),lm 13.

2) Kualitas pelayanan

Kualitas layanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan dan dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan.³⁴

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini konsumen akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan haraapannya.

3) Faktor emosional

Faktor emosional konsumen berhubungan dengan rasa bahagia, percaya diri, bagian dari kelompok orang penting, dan sebagainya.

³⁴ Inka Janita Sembiring, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, (Vol. 15, No. 1, tahun 2013), hlm. 3.

Konsumen akan merasa puas apabila mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan layanan.³⁵

Konsumen yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini konsumen memilih lembaga yang sudah memiliki label “lembaga pendidikan mahal”, cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi.

4) Harga

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan konsumen. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi konsumen dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga produk maka konsumen mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan lembaga pendidikan yang

³⁵ Syamsi, ”Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung”, Jurnal Ekonomi & Pendidikan , (Vol. 5, No. 1, tahun 2008), hlm 23.

berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai lebih tinggi pada konsumen.

5) Biaya

Biaya pendidikan selalu menjadi masalah antara lembaga penyelenggara pendidikan yang menaikkan harga pendidikan dengan pertimbangan biaya operasional tentu saja akan berdampak pada kemampuan finansial masyarakat. Hal ini menuntut strategi pengelolaan pembiayaan pendidikan baik di masyarakat maupun lembaga penyelenggara pendidikan.³⁶

Mendapatkan produk atau jasa, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk

³⁶ Nur Fadillah, “Analisis Biaya Pendidikan dan Hubungannya dengan Mutu Pendidikan pada SMP Negeri 2 Sukasada Tahun Pelajaran 2013/2014”, e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, (Vol. 6, No. 1, tahun 2015), hlm. 4.

mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.³⁷

Kotler (1997) menjelaskan:

“The company can increase customer satisfaction by lowering its prize,or increasing its service, and improving product quality”

Maksudnya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara menjual produk dengan harga memadai, atau meningkatkan layanan, dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan secara implisit, pernyataan diatas menyatakan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah:

1) Harga

Harga merupakan keputusan yang paling mendasar diantara program – program pemasaran yang lain, karena dalam setiap produk maupun jasa mempunyai harga. Harga

³⁷ Rambat Lupiyadi dan A. Handayani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 192.

juga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk, atau jumlah nilai yang ditukar konsumen atau juga manfaat karena kepemilikan atau penggunaan produk.

2) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan pelanggan, sehingga mempunyai harapan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.³⁸

Harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari waktu ke waktu bertambah dan berkembang, seiring dengan semakin banyaknya informasi dan pengalaman yang diterima oleh

³⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jilid 1*, (Jakarta: Prehalindo, 1997), hlm.54.

masyarakat. Pada akhirnya, akan berpengaruh pada peningkatan mutu pelayanan.³⁹

3) Kualitas produk

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, termasuk keawetan, kemudahan pemakaian dan perawatan, serta atribut bernilai lainnya.⁴⁰

Lembaga harus memperhatikan faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan, sehingga dalam memberikan layanan kepada konsumen, maka konsumen akan merasa puas dalam menerima layanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Pelanggan akan merasa puas jika biaya dan produk yang diperoleh relatif mudah, nyaman, dan ofisiendalam mendapatkannya.

³⁹ Zul Irmayani,”Aplikasi Importance – Performance Analysis dalam menilai kualitas pelayanan pembuatan kartu Ak. 1 pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cilacap”, Jurnal Penelitian, (Vol. 6, No. 1, tahun 2015), hlm.2.

⁴⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jilid 1*, (Jakarta: Prehalindo, 1997), hlm.77.

c. Pengukuran Tingkat Kepuasan

Dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, Kotler mengemukakan beberapa cara diantaranya:

1) Sistem keluhan dan saran

Informasi dari saran dan keluhan ini akan dijadikan data dalam melakukan antisipasi dan pengembangan perusahaan.

2) Survei kepuasan pelanggan

Tingkat keluhan konsumen dijadikan data dalam mengukur tentang kepuasan. Hal itu bisa melalui survei, pos, telpon, atau angket.

3) Pembeli bayangan

Dengan mengirimkan orang untuk melakukan pembelian di perusahaan orang lain maupun di perusahaan sendiri untuk melihat secara jelas keunggulan dan kelemahan pelayanannya.

4) Analisis pelanggan yang beralih

Yaitu kontak yang dilakukan kepada pelanggan yang telah beralih ke perusahaan lain

untuk dijadikan perbaikan kinerja dalam meningkatkan kepuasan.⁴¹

Salah satu cara utama yang dipakai oleh perusahaan jasa dalam membedakan dirinya sendiri adalah dengan menyampaikan kualitas yang lebih tinggi secara konsisten ketimbang yang dilakukan oleh pesaing. Membuat pelanggan tetap bertahan mungkin merupakan ukuran terbaik untuk kualitas kemampuan perusahaan jasa untuk mempertahankan pelanggannya tergantung pada seberapa konsisten perusahaan atau lembaga menyampaikan nilai kepada mereka.⁴²

Dalam dunia penyedia jasa terdapat sistem pengukuran kepuasan, yang fungsinya untuk mengetahui seberapa puas konsumen menerima pelayanan yang diberikan. Selain untuk mengetahui seberapa puas konsumen, juga dapat digunakan

⁴¹ Fandi Tjiptono, *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: ANDI, 2000), hlm. 67.

⁴² Tri Hari Koestanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Jatim cabang Klampis Surabaya", *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, (Vol. 3, No. 10, tahun 2014) hlm. 5.

untuk memperbaiki layanan yang informasinya diperoleh dari tingkat kepuasan pelanggan.

d. Strategi Meningkatkan Kepuasan

Pelayanan merupakan salah satu komponen yang harus terpenuhi dalam pendidikan. Pelayanan memiliki 5 indikator yang harus terpenuhi, yaitu:

- 1) Bukti langsung, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai/dosen, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan sigap.
- 4) Jaminan, mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.⁴³

Kepuasan pelanggan pendidikan adalah mutu pendidikan sebagai bahan evaluasi, dan hal ini memerlukan beberapa strategi jangka panjang untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pendidikan. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1) Relationship Marketing

Merupakan strategi dimana satu transaksi antara penjual dan pembeli berkelanjutan dan tidak berakhir setelah proses penjualan selesai. Dengan kata lain terjalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus menerus.

- 2) Superior Customer Service

⁴³ Solekhul Amin, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Perguruan”, Jurnal Madaniyah, (Vol.7, No. 2, tahun2017), hlm. 234.

Merupakan strategi dimana perusahaan berorientasi untuk menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Perusahaan yang menggunakan strategi ini, akan memperoleh manfaat yang sangat besar dari pelayanan yang lebih baik. Meskipun pada akhirnya strategi ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha yang gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan superior.

3) Unconditinal Service Guarantee

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang ada gilirannya akan menjadi kebijakan program penyempurnaan mutu suatu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Garansi atau jaminan dalam hal ini mutlak dirancang untuk meringankan resiko atau kerugian pelanggan, dalam hal ketidakpuasan dengan suatu produk atau jasa yang telah dibayarkan.

4) Penanganan keluhan yang efisien

Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seseorang pelanggan yang

tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Kecepatan dan ketepatan penanganan merupakan hal yang penting bagi terwujudnya kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Karena semakin lama keluhan ditangani, maka pelanggan akan berpikir bahwa perusahaan tidak mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Semua pihak yang ada dalam perusahaan berhak dan wajib turut campur dalam penanganan keluhan terutama pihak manajemen puncak.

5) Peningkatan kinerja perusahaan

Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, pemasaran, hubungan publik kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan memberikan pemberdayaan yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

6) Quality function deployment

Strategi ini untuk merancang proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. Dengan demikian QFD memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menentukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga mencapai efektifitas maksimum. Hal ini dilaksanakan dengan melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk secepat mungkin.⁴⁴

Lembaga pendidikan harus mengatur strategi dengan tepat agar bisa mendapatkan kepuasan pelanggan dengan baik. Karena strategi yang baik akan menjadikan pelayanan menjadi memuaskan, sehingga pelanggan akan memberikan loyalitas yang tinggi.

⁴⁴ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran, edisi kedua*, (Yogyakarta: Andy offset, 1997), hlm.40.

B. Kajian Pustaka

Penelitian yang terkait dengan judul “Kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Pendaftaran TOEFL dan IMKA di PPB UIN Walisongo” diantaranya adalah:

1. Skripsi dari Siti Rofiah (133311018) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Orang Tua dan Dampaknya terhadap Loyalitas Orang Tua di SMPIT Robbani Kendal". Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur (path analysis) , teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup dengan 97 responden. Hasil penelitian kualitas layanan mempengaruhi terbentuknya kepuasan orang tua dengan koefisien sebesar 0,376 dengan tingkat signifikansi 0,000. Kepuasan mempengaruhi terbentuknya loyalitas dengan koefisien sebesar 0,379 dan signifikansi 0,000.
2. Skripsi dari Nur Aliyatur Rohmah (1403036018) yang berjudul “Analisis Kepuasan Orang Tua terhadap Pendidikan Keagamaan di SMK Islamic Centre Baiturrahman Semarang”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif-kuantitatif dengan metode survei. Penelitian ini mengambil sampel sebesar 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan

angket, wawancara, dan observasi. Selanjutnya dianalisis menggunakan teknik *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil perhitungan penilaian kenyataan sebesar 3,92% (memuaskan) dan penilaian harapan sebesar 455% (sangat penting).

C. Rumusan Hipotesis

Hipotesis bisa diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan, hingga terbukti melalui data yang terkumpul. Dilihat dari arti katanya, hipotesis berasal dari dua kata "hipo" yang artinya "dibawah" dan "thesa" yang artinya kebenaran.⁴⁵

Untuk menguji apakah variabel independen (kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka) memberikan pengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan mahasiswa) maka dalam penelitian ini hipotesisnya adalah adanya pengaruh kualitas sistem pendaftaran TOEFL dan IMKA terhadap kepuasan mahasiswa di PPB UIN Walisongo.

⁴⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 71.

H₀ : Tidak ada pengaruh (variabel independen) Kualitas Sistem Pendaftaran Toefl dan Imka terhadap (variabel dependen) Kepuasan Mahasiswa

H₁ : Adanya pengaruh (variabel independen) Kualitas Sistem Pendaftaran Toefl dan Imka terhadap (variabel dependen) Kepuasan Mahasiswa

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Suharsimi Arikunto mengungkapkan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status atau gejala yang ada, yaitu gejala menurut apa adanya pada saat penelitian.¹ Menurut Sugiono pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian dengan data penelitiannya berupa angka – angka, dan analisisnya menggunakan statistik.²

Pada penelitian ini dalam memperoleh data yang digunakan berupa angka sebagai alat untuk menemukan keterangan mengenai apa yang diteliti serta melihat dan mendeskripsikan kemudian dianalisis dan disimpulkan sebagai hasil penelitian. Terkait jenis penelitian ini bertujuan

¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm 234.

² Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, cet.3, 2014), hlm 7.

untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas sistem pendaftaran TOEFL dan IMKA terhadap kepuasan mahasiswa di PPB UIN Walisongo Semarang.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UIN Walisongo Semarang yang beralamat di Jl. Prof. Hamka, Tambakaji, Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. Waktu pelaksanaan penelitian pada tanggal 20 Mei – 15 Juni 2022.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi yang diambil dari penelitian ini berfokus pada mahasiswa angkatan 2017 FITK UIN Walisongo Semarang yang masih aktif. Yang berjumlah 289 mahasiswa.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil.³

Penelitian menggunakan teknik sampling yaitu teknik untuk menentukan sampel yang akan digunakan. Penulis dalam mengambil sampel pada penelitian ini menggunakan probability sampling karena hasil pada penelitian pada sampel akan diberlakukan pada seluruh populasi. Teknik yang digunakan berupa simple random sampling, yaitu pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak. Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang dianggap homogen. Sehingga semua elemen pada populasi mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel.⁴

³ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, cet.3, 2014), hlm 80 – 81.

⁴ E-book: Patricia Leavy, *Research Design: Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Based, and Community-Based*

Oleh karna itu dalam penelitian ini akan diambil dari mahasiswa angkatan 2017 FITK UIN Walisongo. Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan rumus dengan taraf kesalahan 5% sebagaimana rumus Slovin sebagi berikut:

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

$$S = \frac{289}{289(0,05)^2 + 1}$$

$$S = \frac{289}{1,7225}$$

$$S = 168$$

Berdasarkan rumus Slovin tersebut dengan taraf kesalahan 5%. Maka diperoleh jumlah sampel 168 responden.

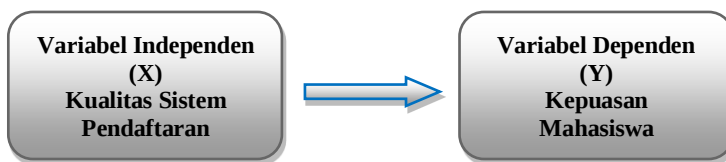
D. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel penelitian adalah sesuatu yang ada, baik berupa gejala, karakteristik, atau keadaan yang

Participatory Research Approaches, (New York: Guilford Press, 2017).
hlm.79.

kemunculannya diasumsikan berbeda – beda satu sama lain, baik dalam nilai ataupun jumlahnya.⁵

Berkaitan dengan penelitian ini, dapat dikemukakan memiliki dua variabel yaitu pengaruh kualitas sistem pendaftaran TOEFL dan IMKA (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di PPB UIN Walisongo Semarang. Dengan jelas penulis berikan gambar sebagai berikut:



Gambar 3.1
Variable Independen (X) dan Variabel Dependen (Y)

⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, cet.3, 2014), hlm 124.

Tabel 3.1
Variabel dan Indikator Kepuasan Mahasiswa dan
Kualias Sistem Pendaftaran ToeFl dan Imka

Variabel	Indikator	Kisi - kisi	No. Item
Kualitas Sistem Pendaftaran ToeFl dan Imka	Akurasi	1. Kedisiplinan operasional	1
	Kepercayaan terhadap sistem	1. Admin profesional	2
	Kelengkapan	1. Jumlah menu lengkap	3
	fleksibel	1. Jangkauan akses	4,5
	Mudah digunakan	1. Kesesuaian dengan kemampuan pengguna	6
	Integrasi sistem	1. Terhubung dengan web utama UIN Walisongo 2. Terhubung	7,8

		dengan bank	
	Pemahaman sistem	1. Mudah dipahami	9,10
	Kecepatan respon	1. Kecepatan menangkap data	11
Kepuasan Mahasiswa	Kualitas produk	1. Reputasi sistem pendaftaran 2. Sistem pendaftaran sesuai harapan	1, 2
	Kualitas pelayanan	1. Memberi kesamaan hak pelayanan 2. Memberikan kenyamanan	3, 4
	harga	1. Kesesuaian harga dengan kemampuan mahasiswa	5, 6

		2. Keseimbangan biaya yang dikeluarkan dengan hasil	
	Kemudahan akses	1. Kemudahan jangkauan	7
	Cara mengiklankan	1. Sosialisasi informasi sistem pendaftaran	8

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* yaitu, angka 1 sampai 4. Angka “1” menyatakan tidak puas, angka “2” menyatakan cukup puas, “3” menyatakan puas, dan “4” menyatakan sangat puas. Jika ditampilkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skor Alternatif Jawaban

Kategori	Skor Jawaban
Sangat Puas	4
Puas	3
Cukup Puas	2
Tidak Puas	1

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode menunjukkan suatu cara yang abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat diperlihatkan penggunaannya melalui angket, wawancara, pengamatan, ujian, dokumentasi, dan lainnya.⁶ Berdasarkan metode yang digunakan dalam penelitian ini maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

⁶ Suryo Guritno dkk, *Theory and Application of Research Metodology Penelitian Teknologi Informasi*, (yogyakarta: Andi Offset, 2011), hlm. 12.

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam artian laporan tentang pribadinya atau hal – hal yang diketahuinya.⁷

Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner terstruktur, yaitu daftar pertanyaan yang sudah disediakan jawabannya, sehingga responden cukup memilih alternatif jawaban yang sudah disediakan sesuai dengan keadaan yang ada.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal – hal atau variabel yang berupa dokumen, catatan, peraturan, buku, surat kabar, majalah, notulen, bahkan benda bersejarah seperti prasasti atau artefak.⁸ Dokumen merupakan pelengkap atau penunjang hasil penelitian yang telah diperoleh. Digunakan untuk memperoleh data atau informasi yang bersangkutan.

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2014), hlm 126.

⁸ Trianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan Bagi Pengembangan Profesi Pendidikan dan Tenaga Pendidikan* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 268 – 269.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif merupakan analisis yang bersifat uraian atau penjelasan dengan meringkas, menyajikan, dan mendeskripsikan data dalam bentuk yang mudah dibaca sehingga memberikan informasi lebih lengkap.⁹

1. Uji Validitas Instrumen

Untuk menguji apakah data tersebut valid atau tidak dengan mengkonsultasikan hasil r_{hitung} pada r_{tabel} . jika koefisien korelasi sama atau lebih besar $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir instrumen dinyatakan valid. Dari hasil uji validitas yang tidak valid akan dibuang dan tidak digunakan. Sedangkan butir soal yang valid akan digunakan sebagai alat untuk memperoleh data. Instrumen penelitian ini diujikan kepada 168 responden dengan taraf signifikansi 5% maka didapat r_{tabel} 0,1273 perhitungan uji validitas dalam penelitian ini menggunakan software SPSS 22 dengan menggunakan

⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, cet.3, 2014) hlm. 148.

Pearson's Correlation *Product Moment*. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai korelasi $> r_{\text{tabel}}$ ($\alpha = 5\%$, $n = 168$).¹⁰

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Dalam penelitian ini instrumen dianggap dapat dipercaya apabila nilai Cronbach Alpha $> 0,60$. Sebaliknya apabila nilai Cronbach Alpha $< 0,60$ maka instrumen dianggap tidak dapat dipercaya (reliabel) dan bisa digunakan sebagai alat pengumpulan data.¹¹

3. Persamaan Regresi

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana. Analisis ini digunakan untuk

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan praktek*, (Bandung: Rineka Cipta, 2013), hlm. 168.

¹¹ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multi Variate dengan Program SPSS*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2005), hlm. 47 - 48.

mengetahui pengaruh pada dua variabel independen (X) dan Variabel dependen (Y). Persamaan yang digunakan pada regresi linear sederhana tersebut adalah $Y = a + bX$. Yang diperoleh salah satunya dengan menggunakan metode "least squares" atau jumlah kuadrat kecil.¹²

4. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini digunakan taraf kepercayaan 5% maka menggunakan $\alpha : 0,05$. Dan df (degree of freedom) ditentukan dengan rumus:

$$df = n - m$$

n : besarnya sampel

m : banyaknya variabel.

Kemudian menentukan t_{tabel} yang nantinya akan digunakan untuk pembandingan dalam menentukan hipotesis yang diterima dan hipotesis yang ditolak.¹³

¹² Kustituantio, Bambang, Rdy Badrudin, *Statistika 1: Deskriptif*. (Jakarta: Gunadarma, 1994), hlm. 224.

¹³ W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Gramedia Widiasrana Indonesia, 2002), hlm. 113.

Dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sign. < \alpha (0,05)$ maka H_1 di terima, yang artinya variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Dan apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sign. > \alpha (0,05)$ variabel X, maka H_0 diterima, yang artinya variabel X tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

5. Korelasi Product Moment Pearson

Korelasi product moment digunakan untuk mencari kekuatan hubungan dan arah hubungan pada dua variabel. Dengan korelasi ini akan menghasilkan koefisien korelasi yang rentang nilainya antara -1, 0, 1. Dan dapat diartikan jika hasilnya 0 maka tidak ada hubungan antara dua variabel tersebut. semakin mendekati 0 maka semakin lemah hubungannya. Semakin mendekati -1 atau 1 maka semakin kuat hubungan antar variabel tersebut. dalam menginterpretasikan tingkat hubungan variabel dapat menggunakan pedoman berikut¹⁴:

¹⁴ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 235.

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.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum

Pusat Pengembangan Bahasa UIN Walisongo adalah lembaga yang menjadi salah satu pelopor penting dalam mewujudkan visi UIN Walisongo menjadi universitas islam riset terdepan berbasis pada kesatuan ilmu pengetahuan untuk kemanusiaan dan peradaban pada tahun 2038. Pusat Pengembangan Bahasa UIN Walisongo memiliki program – program unggulan untuk meningkatkan kemahiran berbahasa civitas akademika UIN Walisongo. Program intensif bahasa yang diselenggarakan terdiri atas kursus bahasa arab, bahasa inggris, dan bahasa Indonesia untuk karya tulis ilmiah. Selain itu Pusat Pengembangan Bahasa juga menyelenggarakan tes Toefl dan Imka untuk mengukur kemampuan kemahiran berbahasa inggris dan bahasa arab untuk mahasiswa maupun masyarakat umum.¹

¹ Buku Panduan Intensif Bahasa UIN Walisongo Semarang.

B. Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data pada penelitian ini untuk memberikan gambaran atau pemaparan dari penelitian yang sudah dilakukan di lapangan. Untuk mendapatkan data di lapangan penulis menggunakan angket.

Angket yang terdiri dari 19 butir soal berupa pernyataan dengan 4 alternatif jawaban. Dengan rincian jumlah soal untuk variabel independen kualitas sistem pendaftaran (X) ada 11 butir dan variabel dependen kepuasan mahasiswa (Y) ada 8 butir. Angket dengan 19 butir soal tersebut direkapitulasi untuk mengetahui nilai angket berdasarkan frekuensi jawaban responden.

Berikut deskripsi data dari masing – masing variabel kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka (X) dan variabel kepuasan mahasiswa (Y) adalah:

1. Deskripsi data kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka (X)

Deskripsi data untuk mengetahui kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka diperoleh dilakukan dengan cara menggunakan total jawaban angket dari 11 item

soal dari responden. Sebagai berikut pada tabel lampiran 3 halaman 134.

Dai nilai angket tersebut kemudian akan dimasukan kedalam tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui nilai rata – rata kepuasan mahasiwa.

Tabel distribusi akan dihitung nilai mean dan interval kelas kepuasan mahasiswa dengan rumus:

a. Mencari mean:

$$X = \frac{\sum fx}{N}$$

$$X = \frac{3600}{168}$$

$$X = 21,4$$

b. Mencari jumlah kelas yang dikehendaki

$$K = 1 + 3,322 \log n$$

$$K = 1 + 3.322 \log 168$$

$$K = 1 + 3,322 (2,22)$$

$$K = 1 + 7.37$$

$$K = 8,37 \text{ dibulatkan menjadi } 8$$

c. Mencari range

$$R = H - L + 1$$

Keterangan:

H: nilai tertinggi

L: nilai terendah

$$R = 30 - 10 + 1$$

$$R = 21$$

d. Menentukan interval kelas

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

$$i = \frac{21}{8}$$

i = 2,62 dibulatkan menjadi 3

Tabel 4.1

Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa

Interval	x'	F	x	Fx'	x ²	Fx ²
10-13	11,5	22	-9,86	253	97,163	2137,59
14-17	15,5	19	-5,86	294,5	34,306	651,816
18-21	19,5	32	-1,86	624	3,449	110,367
22-25	23,5	54	2,143	1269	4,5918	247,959
26-29	27,5	36	6,143	990	37,735	1358,45
30-33	31,5	5	10,14	157,5	102,88	514,388
34-37	35,5	0	14,14	0	200,02	0
38-41	39,5	0	18,14	0	329,16	0
JUMLAH		N:		3588		335872

	168				
--	-----	--	--	--	--

a. Mencari Standar Deviasi

$$SD = i \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx'}{N}\right)^2}$$

$$SD = 3 \sqrt{\frac{335872}{168} - \left(\frac{3588}{168}\right)^2}$$

$$SD = 3 \sqrt{1999,23 - 455,82}$$

$$SD = 3 \sqrt{11,54}$$

$$SD = 3 (3,39)$$

$$SD = 10,19$$

Berdasarkan data diatas didapatkan standar deviasi yaitu 10, 19 yang dalam hal ini lebih kecil dari mean 21,

4. Dengan demikian dapat dikatakan variabel kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka bersifat homogen. Dan dengan rendahnya standar deviasi maka data mendekati pada sampel.

2. Deskripsi data kepuasan mahasiswa (Y)

Deskripsi data untuk mengetahui kepuasan mahasiswa dilakukan dengan cara menggunakan skor

angket sebanyak 8 soal dari responden sebagai berikut:
Tabel pada lampiran 4 halaman 141.

- a. Mencari mean:

$$X = \frac{\sum fx}{N}$$

$$X = \frac{3148}{168}$$

$$X = 18,7$$

- b. Mencari jumlah kelas yang dikehendaki

$$K = 1 + 3,322 \log n$$

$$K = 1 + 3,322 \log 168$$

$$K = 1 + 3,322 (2,22)$$

$$K = 1 + 7,37$$

$$K = 8,37 \text{ dibulatkan menjadi } 8$$

- c. Mencari range

$$R = H - L + 1$$

Keterangan:

H: nilai tertinggi

L: nilai terendah

$$R = 32 - 8 + 1$$

$$R = 23$$

d. Menentukan interval kelas

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

$$i = \frac{23}{8}$$

$i = 2,87$ dibulatkan menjadi 3

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Kualitas Sistem
Pendaftaran

Interval	x'	F	x	Fx'	x ²	Fx ²
8-11	9,5	26	-9,57	247	91,61	2381,92
12-15	13,5	28	-5,57	378	31,04	869,14
16-19	17,5	22	-1,57	385	2,47	54,33
20-23	21,5	47	2,43	1010,5	5,90	277,20
24-26	25,5	40	6,43	1020	41,33	1653,06
27-30	29,5	1	10,43	29,5	108,76	108,76
31-34	33,5	4	14,43	134	208,18	832,73
35-39	37,5	0	18,43	0	339,61	0,00
JUMLAH		N: 168		3204		6177,14

a. Mencari Standar Deviasi

$$SD = i \sqrt{\frac{\sum fx^2}{N} - \left(\frac{\sum fx'}{N}\right)^2}$$

$$SD = 3 \sqrt{\frac{6177,14}{168} - \left(\frac{3204}{168}\right)^2}$$

$$SD = 3 \sqrt{1999,23 - (19,07)^2}$$

$$SD = 3 \sqrt{1999,23 - 363,66}$$

$$SD = 3 (40,44)$$

$$SD = 121,32$$

Dari hasil perhitungan standar deviasi diatas didapatkan menunjukan nilai 121,32, sedangkan mean adalah 18,7. Yang berarti bahwa data pada variabel kepuasan mahasiswa bersifat heterogen, dikarenakan sebaran data bervariasi.

C. Analisis Data Penelitian

1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner dari masing – masing variabel tersebut. Uji validitas yang telah dilakukan dalam penelitian ini ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem Pendaftaran
ToeFl dan Imka (X)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0.690	0,1273	Valid
2	0.704	0,1273	Valid
3	0.629	0,1273	Valid
4	0.739	0,1273	Valid
5	0.213	0,1273	Valid
6	0.441	0,1273	Valid
7	0.407	0,1273	Valid
8	0.656	0,1273	Valid
9	0.708	0,1273	Valid
10	0.637	0,1273	Valid
11	0.637	0,1273	Valid

Dari hasil pengujian validitas pada tabel diatas, kuesioner yang berisi dari variabel X 11 kuesioner yang telah diisi oleh 168 responden pada penelitian ini. Salah satu

cara agar bisa mengetahui kuesioner mana yang valid dan tidak valid, kita harus mencari tahu r_{tabel} nya terlebih dahulu. Dengan rumus dari r tabel adalah $df = N-2$ jadi $168-2= 166$, sehingga $r_{\text{tabel}} = 0,1273$. Dari hasil perhitungan validitas pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$. Sehingga 11 kuesioner tersebut semuanya dinyatakan valid.

Tabel 4.4

**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa
(Y)**

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0.629	0,1273	Valid
2	0.739	0,1273	Valid
3	0.704	0,1273	Valid
4	0.407	0,1273	Valid
5	0.690	0,1273	Valid
6	0.708	0,1273	Valid
7	0.656	0,1273	Valid
8	0.637	0,1273	Valid

Dari hasil pengujian validitas pada tabel diatas, kuesioner yang berisi dari variabel Y ini ada 8 kuesioner yang telah diisi oleh 168 responden pada penelitian ini. Dari hasil perhitungan validitas pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$. sehingga 8 kuesioner tersebut semuanya dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Penelitian ini harus dilakukannya uji reliabilitas untuk mengukur konsisten atau tidak kuesioner dalam penelitian yang digunakan untuk mengukur pengaruh tidaknya variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Sebelum dilakukannya pengujian reliabilitas harus ada dasar pengambilan keputusan yaitu alpha sebesar 0,60. Variabel yang dianggap reliabel jika nilai variabel tersebut lebih besar dari >0,60 jika lebih kecil maka variabel yang diteliti tidak bisa dikatakan reliabel karena <0,60. Hasil dari pengujian reliabilitas pada variabel penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem Pendaftaran Toefl
dan Imka (X)

Item	r hitung	Sign.	Keterangan
1	0.923	0,60	Reliabel
2	0.923	0,60	Reliabel
3	0.925	0,60	Reliabel
4	0.922	0,60	Reliabel
5	0.933	0,60	Reliabel
6	0.929	0,60	Reliabel
7	0.930	0,60	Reliabel
8	0.924	0,60	Reliabel
9	0.923	0,60	Reliabel
10	0.925	0,60	Reliabel
11	0.925	0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka (X) seperti tabel diatas bahwa *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60. Bisa disimpulkan bahwa pernyataan pada variabel independen (X) semuanya bisa dipercaya atau reliabel dan konsep pengukur variabel yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengumpulan data.

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa (Y)

Item	r hitung	Sign.	Keterangan
1	0.925	0,60	Reliabel
2	0.922	0,60	Reliabel
3	0.923	0,60	Reliabel
4	0.930	0,60	Reliabel
5	0.923	0,60	Reliabel
6	0.923	0,60	Reliabel
7	0.924	0,60	Reliabel
8	0.925	0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel dependen (Y) seperti tabel diatas bahwa *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60. Bisa disimpulkan bahwa pernyataan pada variabel dependen (Y) semuanya bisa dipercaya atau reliabel dan semua konsep pengukur variabel yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengumpulan data.

3. Analisis Regresi

Tujuan dari analisis ini merupakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh terhadap variabel bebas dengan variabel terikat.

Dasar untuk membandingkan nilai signifikansi jika nilai sign. Kurang dari 0,05 maka bisa dinyatakan variabel bebas berpengaruh dengan variabel terikat, tetapi jika nilai sig. Lebih dari 0,05 maka variabel bebas dinyatakan tidak berpengaruh dengan variabel terikat.

Uji regresi sederhana dilakukan dengan persamaan:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : variable terikat

a : konstanta regresi

bX : nilai turunan atau peningkatan variable

Dengan demikian kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Regresi X dengan Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2.502	.502		-4.989	.000
X	.991	.023	.960	43.924	.000

a. Dependent Variable: Y

Dari hasil uji diatas maka dapat dibentuk persamaan regresi pengaruh kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = -2,502 + 0,991 X$$

Berdasarkan hasil dari constant (a) sebesar (-2,502) sedangkan nilai dari kualitas sistem pendaftaran adalah 0,991. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa nilai koefisien regresi dari variabel independen (X) adalah 0,991. setiap penambahan 1 kali kelipatan nilai kepuasan mahasiswa, Maka nilai dari pastisipasi bertambah besar dan koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) berpengaruh positif.

Dari hasil uji diatas diketahui nilai signifikan adalah 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitasnya yaitu 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas sistem pendaftaran (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y).

4. Uji hipotesis (Uji T)

Penelitian ini menggunakan uji T yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variable independen (X) dengan variabel dependen (Y). Pengambilan keputusan untuk mengetahui pengaruhnya sebagai berikut:

Menentukan T tabel :

$$= \alpha : \text{df residual } (n-2)$$

$$= 0,05 : 166$$

$$= 1.65408$$

Maka nilai t_{tabel} adalah 1.65408

Cara mengetahui ada tidaknya pengaruh dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Variabel bebas dan variabel terikat dinyatakan berpengaruh jika t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} , tetapi sebaliknya jika t_{hitung} lebih rendah dari pada t_{tabel} maka dinyatakan variabel bebas dan variabel terikat tidak mempunyai pengaruh.

Diketahui pada tabel *coefficient* nilai $t_{hitung} 43.924 > t_{tabel} 1.65408$.

Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada pengaruh signifikan kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

5. Korelasi Product Moment Pearson

Penelitian ini menggunakan uji korelasi product moment untuk mencari seberapa besar pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dengan perhitungan SPSS diketahui dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hubungan variabel Independen (X) dengan
variabel Dependen (Y)

Correlations		
	X	Y
X Pearson Correlation	1	.960**
Sig. (2-tailed)		.000

	N	168	168
Y	Pearson Correlation	.960**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	168	168

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

Berdasarkan hasil pada tabel diatas didapatkan nilai koefisien korelasi 0,960. Dengan demikian dapat diartikan hubungannya sangat kuat. Sehingga dapat dikatakan Pengaruh variabel independen (X) kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka sangat kuat terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Walisongo Semarang.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu dengan menggunakan kuesioner yang kemudian dianalisis datanya. Interpretasi data secara statistik telah dilakukan untuk menjelaskan secara rinci sesuai dengan rumusan masalah. Maka hasil pengujian secara statistik sebagaimana yang telah ditunjukkan dalam tabel 4.7 menunjukan hasil dari constant (a) sebesar -2,502 sedangkan dari variable kualitas

sistem pendaftaran Toefl dan Imka (X) sebesar 0,991. Dan dari hasil uji pada tabel 4.3 tersebut diketahui nilai signifikannya 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai probabilitasnya yaitu 0,05. Berarti ada pengaruh signifikan dari kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka terhadap kepuasan mahasiswa di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Walisongo Semarang.

Dan juga berdasarkan hasil uji korelasi product moment pearson pada penelitian ini didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,960 yang artinya hubungan antara kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka (variabel independen) dan kepuasan mahasiswa (variabel dependen) sangat kuat. Sehingga dapat dikatakan kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka berpengaruh sangat kuat terhadap kepuasan mahasiswa di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Walisongo Semarang.

Hasil tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Philip Kotler bahwa salah satu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah meningkatkan kualitas layanan.² Senada juga yang dikemukakan oleh Rambat Lupiyadi

² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jilid 1*, (Jakarta: Prehalindo, 1997), hlm.54.

dalam bukunya "Manajemen Pemasaran" yang mengemukakan bahwa kualitas layanan menjadi hal yang penting untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai maksimal dan tercipta loyalitas.³

Penelitian ini juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Rofiah yang berjudul "Pengaruh Kuaitas Layanan terhadap Kepuasan Orang Tua dan dampaknya terhadap Loyalitas Orang Tua di SMPIT Robbani Kendal". Dalam penelitian tersebut kualitas layanan mempengaruhi terbentuknya kepuasan orang tua dengan koefisiensebesar 0,376 dengan tingkat signifikansi 0,000.

E. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dapat dikatakan jauh dari sempurna. Karena dalam penelitian yang penulis lakukan terdapat keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga yang menghambat penulis dalam melakukan penelitian.

Keterbatasan pengetahuan dan kecakapan yang penulis miliki juga sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi

³ Rambat Lupiyadi dan A. Handayani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 192.

hasil penelitian. Pengumpulan angket yang hanya mampu menemukan sebagian kecil dari sekian besarnya realitas. Oleh karena itu penulis menyadari bahwa masih sangat banyak kekurangan dari penelitian yang dilakukan. Namun demikian, keterbatasan tersebut tidak menyurutkan semangat penulis untuk menyelesaikan penelitian ini sebagai tanggung jawab penulis. Hasil penelitian ini setidaknya dapat dijadikan sebagai sebuah acuan awal bagi peneliti selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian teori, penelitian, dan analisis yang telah dilaksanakan dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Sistem Pendaftaran Toefl dan Imka terhadap Kepuasan Mahasiswa di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Walisongo Semarang" dapat disimpulkan setelah dilakukan perhitungan, dapat diketahui bahwa kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka (Y) dan kepuasan mahasiswa (Y) mendapatkan nilai signifikansi 0,00 lebih kecil dari nilai probabilitasnya yaitu 0,05. Sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Dan berdasarkan perhitungan korelasi product moment didapatkan nilai koefisien korelasinya 0,960. Sehingga dapat disimpulkan kualitas sistem pendaftaran Toefl dan Imka berpengaruh sangat kuat terhadap kepuasan mahasiswa di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Walisongo Semarang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Pendaftaran Toefl dan Imka terhadap kepuasan mahasiswa di Pusat Pengembangan Bahasa UIN Walisongo Semarang” maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak Pusat Pengembangan Bahasa UIN Walisongo diharapkan meningkatkan kualitas layanan ujian Toefl dan Imka, dan terus melakukan evaluasi pada program tersebut.
2. Pusat Pengembangan Bahasa dan PTIPD diharapkan dapat lebih intensif dalam berkolaborasi menjalankan sistem pendaftaran Toefl dan Imka di UIN Walisongo. Dan selalu melakukan upaya peningkatan kualitas mutu pada sistem.
3. Mahasiswa diharapkan dapat mempersiapkan diri dengan baik dalam mengikuti ujian Toefl dan Imka sehingga dapat mendorong efisiensi pada penyelenggaraan ujian Toefl dan Imka di Pusat Pengembangan Bahasa di UIN Walisongo Semarang.

Daftar Pustaka

Alma, Bukhori, Ratih Hurriyanti. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Fokus pada Layanan Mutu dan Prima*, Bandung: Alfabeta, 2006.

Amin, Solekhul, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik pada Perguruan”, *Jurnal Madaniyah*: Vol.7, No. 2. 2017.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Baridwan, Zaki, Latifah Hanum, “Kualitas Efektivitas Sistem Informasi berbasis Komputer”, *Jurnal Penelitian*:Vol. 8, 2007.

Buku Panduan PIB (Program Intensif Bahasa): Untuk Program S1 UIN Walisongo Semarang, Cet.iii. 2014.

E-book: Patricia Leavy, *Research Design: Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Based, and Community-Based Participatory Research Approaches*, New York: Guilford Press, 2017.

Fadillah, Nur, " Analisis Biaya Pendidikan dan Hubungannya dengan Mutu Pendidikan pada SMP Negeri 2 Sukasada Tahun Pelajaran 2013/2014", e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha. Vol. 6. No. 1, 2015.

Ghazali, Imam, *Aplikasi Analisis Multi Variate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2005.

Gulo, W., *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Gramedia Widiasrana Indonesia, 2002.

Guritno, Suryo dkk, *Theory and Application of Research Methodology Penelitian Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2011.

Hari Koestanto, Tri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Jatim cabang Klampis Surabaya”, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*: Vol. 3, No. 10, 2014.

Hartono, Bambang, *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.

Hasan, Iqbal, *Pokok – Pokok Materi Statistik 1*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002.

Irmaini, Zul, “Aplikasi Importance – Performance Analysis dalam menilai kualitas pelayanan pembuatan kartu Ak. 1 pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cilacap”, *Jurnal Penelitian*: Vol. 6. No. 1, 2015.

Keputusan Menteri Pendaya Guna Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003,
https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzF

[kMzk3NDQ4ZQ==.pdf](#) , diakses pada tanggal 11 Mei 2022 pukul 14:38 WIB.

Kotler, Philip, A. B. Susanto, *Manajemen Pemasaran Jasa Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (Edisi pertama)*, Jakarta: Salemba Empat, 2000.

Kumorotomo, Wahyudi, Subando Agus Margono, *Sistem Informasi Manajemen: Dalam Organisasi – Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009.

Kurniawan, Robert , Budi Yuniarto, *Analisis Regresi: Dasar dan Penerapannya dengan R*, Jakarta: Kencana, 2016.

Kustituantio, Bambang, Rdy Badrudin, *Statistika 1: Deskriptif*, Jakarta: Gunadarma, 1994.

Lupiyadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat, 2004.

Mahmud, Marzuki, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*, Jakarta: Raja Grafindo, 2012.

Masyhudi, M. Sulton, *Manajemen Pondok Pesantren*, Jakarta: Diva Pustaka, 2005.

Nasution, M. Nur, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.

Normasari, Selvy dkk, ‘‘Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, dan Loyalitas’’, Jurnal Administrasi Bisnis, (Vol. 6, No.2, tahun 2013).

Nugroho, Novemy Triyandari, ‘‘Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan ’’, Jurnal Paradigma, (Vol. 12, No. 2, tahun 2016).

Safrizal, Achmad dkk, ‘‘Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan’’, Jurnal Administrasi Bisnis, (Vol. 35, No. 2, tahun 2016).

Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education, Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD, 2008.

Sayyid, شارع الملك :الدار العالمية),الإدارة المدرسية و اصولها التربوية (فيصل الهرام 111, 2015.

Sembiring, Inka Janita, ‘‘Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan’’, Jurnal Administrasi Bisnis, (Vol. 15, No. 1, tahun 2013).

Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Sunarto, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: AMUS Jogjakarta dan CV Ngeksigondo Utama, 2003.

Surat Kabar Mahasiswa (SKM Amanat) UIN Walisongo, <https://amanat.id/indepth-tarik-ulur-tarif-toefl-imka/> diakses pada tanggal 10 Juni 2022, pukul 08.11 WIB.

Sutabri, Tata, *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta: Andi, 2005.

Sutisna, Oteng, *Administrasi Pendidikan*, Bandung: Angkasa, 1985.

Syamsi, "Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung", *Jurnal Ekonomi & Pendidikan* , (Vol. 5, No. 1, tahun 2008), hlm 23.

Taufiq, Rohmat, *Sistem Informasi Manajemen: Konsep Dasar, Analisis dan Metode pengembangan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Tjiptono, Fandi, *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta: ANDI, 2000.

Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra, *Service, Quality, dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.

Tjiptono, Fandy, *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset, 2015.

Tjiptono, Fandy, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi Offset, 2008.

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran, edisi kedua*, Yogyakarta: Andy offset, 1997.

Trianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan Bagi Pengembangan Profesi Pendidikan dan Tenaga Pendidikan*, Jakarta: Kencana, 2010.

Winarsunu, Tulus, *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*, Malang: UMM Press, 2006.

Yamit, Zulian, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonsia, 2005.

Lampiran 1

Data Responden

NO	Nama	NIM	JURUSAN
1	AI SYAH NURUL AINI	170303604 2	Manajemen Pendidikan Islam
2	AFIFAH INDRAWATI	170303604 0	Manajemen Pendidikan Islam
3	NABILAH NUR FATIMAH	170303604 5	Manajemen Pendidikan Islam
4	MOH KHOIRUL ANAM	170303604 9	Manajemen Pendidikan Islam
5	LINTANG WAHYUNING TYAS	170303605 0	Manajemen Pendidikan Islam
6	Indana Zulfa Mausufi	170303610 3	Manajemen Pendidikan Islam
7	Khoirul Ashar	170303610 4	Manajemen Pendidikan Islam
8	Siti Nur Azizah	170303610 6	Manajemen Pendidikan Islam
9	Dian Alviyani	170303610 9	Manajemen Pendidikan Islam
10	Nazillatunni`mah	170303611 0	Manajemen Pendidikan Islam
11	Diemas Nur Falahur Rozaq	170303611 2	Manajemen Pendidikan Islam
12	Linda Putri Puspita	170303611	Manajemen

		3	Pendidikan Islam
13	Muhammad Adib	170303611 6	Manajemen Pendidikan Islam
14	Adilia Ika Setianingsih	170303611 8	Manajemen Pendidikan Islam
15	M Khirzul Umam	170303612 0	Manajemen Pendidikan Islam
16	Amalia Hidayah	170303612 1	Manajemen Pendidikan Islam
17	Iskandar Ahmad Dzulqurnain	170303612 2	Manajemen Pendidikan Islam
18	TIA MILATINA	170303605 5	Manajemen Pendidikan Islam
19	AINUN MUFTI	170303607 9	Manajemen Pendidikan Islam
20	SITI NOR KHAFIDHOH	170303608 0	Manajemen Pendidikan Islam
21	ALFIN ILHAMY	170303608 1	Manajemen Pendidikan Islam
22	AHMAD SYARIFUDDIN	170303608 2	Manajemen Pendidikan Islam
23	LILA HIRRA MASIGA	170303608 4	Manajemen Pendidikan Islam
24	LILIS ASSIFAH	170303608 9	Manajemen Pendidikan Islam
25	NOVIA SYA`LABA	170303609 0	Manajemen Pendidikan Islam
26	NOOR WAHYUNITA	170303609 5	Manajemen Pendidikan Islam
27	RISTA CAHAYA ANDANI	170303609 8	Manajemen Pendidikan Islam

28	NONIK SUGIYARTI	170303609 9	Manajemen Pendidikan Islam
29	NURMALIAH	170303606 3	Manajemen Pendidikan Islam
30	AGUNG SULISTIYO JULIYANTO	170303606 4	Manajemen Pendidikan Islam
31	FATHAN IZZUDIN	170303606 8	Manajemen Pendidikan Islam
32	KHOLILUR ROHMAN	170303606 9	Manajemen Pendidikan Islam
33	NURUL AINI	170303607 0	Manajemen Pendidikan Islam
34	Khilda Auniyal Maula	170301617 5	Pendidikan Agama Islam
35	Ahmad Yakup Mubarak	170301617 7	Pendidikan Agama Islam
36	Fajar Hadi Ali Muzaki	170301617 8	Pendidikan Agama Islam
37	Muhamad Faizin	170301618 0	Pendidikan Agama Islam
38	Iqbal Nazarudin Azwar	170301618 4	Pendidikan Agama Islam
39	Heru Kurniawan	170301618 6	Pendidikan Agama Islam
40	Ahmad Rofida `Azis	170301618 7	Pendidikan Agama Islam
41	Fara Alma Jihan Tsurayya	170301618 8	Pendidikan Agama Islam
42	Naufal Falakhi	170301619 0	Pendidikan Agama Islam
43	Yusuf Rizal Al Islam	170301619 1	Pendidikan Agama Islam

44	NI'MATUL UDHMA	170301619 2	Pendidikan Agama Islam
45	Moh. Aji Firman	170301614 2	Pendidikan Agama Islam
46	Ahmad Fawaz	170301614 8	Pendidikan Agama Islam
47	Miftahul Ulum	170301615 5	Pendidikan Agama Islam
48	Muhamad Kamaludin Musyofa	170301616 5	Pendidikan Agama Islam
49	Dina Laila Fitriana	170301616 8	Pendidikan Agama Islam
50	AHMAD TAUIK MULYANA	170301604 7	Pendidikan Agama Islam
51	AHMAD ADI MUZAKI	170301605 6	Pendidikan Agama Islam
52	HABIB MUHAMMAD MIRZA	170301606 3	Pendidikan Agama Islam
53	IRINNE FATMAWATI	170301606 9	Pendidikan Agama Islam
54	OKFIANA PERMATASARI	170301607 0	Pendidikan Agama Islam
55	OKTAVIAN DWI CAHYO	170301607 3	Pendidikan Agama Islam
56	MUHAMMAD ATHOURROHMAN	170301607 6	Pendidikan Agama Islam
57	RYAN ARIEFADDANI	170301607 8	Pendidikan Agama Islam
58	MUHAMMAD HAFIDZ FIRMANSYAH	170301608 1	Pendidikan Agama Islam
59	IFFA NURUL ZAKIA	170301608 2	Pendidikan Agama Islam

60	NUR LAILI HIDAYATI	170301608 7	Pendidikan Agama Islam
61	AFIFAH INTAN NURRAHMAH	170301608 8	Pendidikan Agama Islam
62	ANI MATUL NIKMAH	170302603 4	Pendidikan Bahasa Arab
63	IZDIHAR HAMDID	170302603 5	Pendidikan Bahasa Arab
64	AZZA`IMATUL ALIFAH	170302600 2	Pendidikan Bahasa Arab
65	ALIFIA QORI FATHONAH	170302600 3	Pendidikan Bahasa Arab
66	AINUN NAFISAH	170302600 7	Pendidikan Bahasa Arab
67	DIAN AGUSTINA RAHMAWATI	170302600 9	Pendidikan Bahasa Arab
68	HULWATUN HADIROTUN AZIZAH	170302601 1	Pendidikan Bahasa Arab
69	RIYA FITRIYANI	170302601 7	Pendidikan Bahasa Arab
70	Muhammad Fathan Aziz	170302610 5	Pendidikan Bahasa Arab
71	M. Bahriyan Asy Syafi`I	170302610 7	Pendidikan Bahasa Arab
72	Thoyyibatun Khofifah	170302611 8	Pendidikan Bahasa Arab
73	Aditya Yoga Pratiwi	170302612 3	Pendidikan Bahasa Arab
74	Ana Lailatul Mutoharoh	170302612 4	Pendidikan Bahasa Arab
75	NOFA IZZATUL MUNAWAROH	170302605 2	Pendidikan Bahasa Arab

76	AHMAD RESTU	170302606 5	Pendidikan Bahasa Arab
77	VANI AMI SANJAYA	170302606 6	Pendidikan Bahasa Arab
78	ROHMATUL ANISAH	170302607 1	Pendidikan Bahasa Arab
79	NUR ALIANA FITRIA	170302607 3	Pendidikan Bahasa Arab
80	ANIQ UMNIYYATUL ULYA	170302607 4	Pendidikan Bahasa Arab
81	SITI FITRIANTI NUR SYABANI	170302607 5	Pendidikan Bahasa Arab
82	MUHAMMAD NUR IZAM NAFI`AN	170302607 9	Pendidikan Bahasa Arab
83	FAJAR KHOIRUL IBAD	170302608 1	Pendidikan Bahasa Arab
84	AFNI NUR FAJERIATI	170302608 2	Pendidikan Bahasa Arab
85	FAIRUZZABADI	170302608 4	Pendidikan Bahasa Arab
86	SITI MARYAM	170302608 6	Pendidikan Bahasa Arab
87	ASFIROR RIDWAN KARIM	170302602 5	Pendidikan Bahasa Arab
88	SYARAH MUTIAH	170302602 6	Pendidikan Bahasa Arab
89	MUNA KHORIDATUL IZZA	170302605 9	Pendidikan Bahasa Arab
90	YONANDHA DIANDARA FADHILAH	170304604 6	Pendidikan Bahasa Inggris
91	FITRIA LUTFIANA	170304604 7	Pendidikan Bahasa Inggris

92	SITI ROBIAH	170304604 9	Pendidikan Bahasa Inggris
93	HANIF MUSTAQFIROH	170304605 0	Pendidikan Bahasa Inggris
94	AININ SOFIYA SEPTIANA	170304605 1	Pendidikan Bahasa Inggris
95	Jakori	170304609 3	Pendidikan Bahasa Inggris
96	Rif`ati Ihsan	170304609 6	Pendidikan Bahasa Inggris
97	Diva Tri Nastika	170304609 9	Pendidikan Bahasa Inggris
98	Desti Restianti	170304610 0	Pendidikan Bahasa Inggris
99	Tria Hanisti Agustina	170304610 1	Pendidikan Bahasa Inggris
100	ADIE WAHYU NUGROHO	170304605 7	Pendidikan Bahasa Inggris
101	HUSNA AMALIA	170304605 8	Pendidikan Bahasa Inggris
102	ANNA MUHIMAH	170304605 9	Pendidikan Bahasa Inggris
103	RAHMITA UTAMI	170304606 2	Pendidikan Bahasa Inggris
104	ANI FITRIYANI	170304606 5	Pendidikan Bahasa Inggris
105	NUR UMI LIYANA FADLAH	170304606 6	Pendidikan Bahasa Inggris
106	NISA` AD`IYATUL UBUDIYAH	170304606 8	Pendidikan Bahasa Inggris
107	ABDUL WAHIB	170304607 0	Pendidikan Bahasa Inggris

108	SABIQ ARIQUN NABIH	170304607 1	Pendidikan Bahasa Inggris
109	MOHAMAD IZZA ULIL WAFA	170304607 4	Pendidikan Bahasa Inggris
110	FARIH ALFINIA SARINASTITI	170304607 5	Pendidikan Bahasa Inggris
111	DIAN ISLAMIATI	170304607 8	Pendidikan Bahasa Inggris
112	AHMAD NURUL ULIL MUTTAQIN	170304608 0	Pendidikan Bahasa Inggris
113	FINA MELANIA MILATAN KAMILA	170304608 4	Pendidikan Bahasa Inggris
114	FIHA SANAYA BURHAN	170304608 8	Pendidikan Bahasa Inggris
115	Nurma Zuhri Ana Ad`Hani	170304610 7	Pendidikan Bahasa Inggris
116	Siti Mustianingrum	170304611 0	Pendidikan Bahasa Inggris
117	Roro Glady Elmania Fadlila	170304611 6	Pendidikan Bahasa Inggris
118	WARDATUSH SHOLIAH	170309603 7	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
119	AYU SAFITRI SARASWATI	170309603 8	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
120	SUKMA AYU WIDIASTUTI	170309603 9	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
121	SITI MUSTAGHFIROH	170309604 1	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah

122	NAFIATUL KHOLIFAH	170309604 6	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
123	INDAH BELA MEGA	170309604 7	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
124	LUM`ATUL FAIDAH	170309604 9	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
125	MILDA MUNAWAROTUL AMALIYAH	170309605 3	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
126	SEPTIYANTO PANDHU PRADANA	170309605 5	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
127	PUTRI ARUM SARI	170309605 7	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
128	NIA RIWAYATI	170309605 8	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
129	RONA ATHIFA AHLA	170309606 7	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
130	Ferawati Fajrin	170309607 4	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
131	WAHYU ILMA ROSYIDA	170309607 5	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
132	FIFI MARIANI	170309608 0	Pendidikan Guru Madrasah

			Ibtidaiyah
133	ASIH NASICHATUS SALAFI	170309608 7	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
134	FENI LESTARI	170309608 9	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
135	ROHAYANA	170309609 0	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
136	MUCHAMAD TOHIR	170309609 1	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
137	FATKHUL MUJIB	170309609 3	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
138	NADIYA FAIRUZA	170309609 5	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
139	WULAN SUCI SUSILOWATI	170309609 6	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
140	NUR MULYANA LATIFAH	170309609 8	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
141	M IRSYAD MAULANA	170309610 0	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
142	Zulfa Lailatul Nikmah	170309610 2	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah

143	Sabrina Chairun Nisa	170309610 8	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
144	Junita Nugrahani	170309611 0	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
145	Anggun Fitriyani	170309611 3	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah
146	Rosiana Farihatul Fauziyah	170310605 5	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
147	Istiqomah Nur Jannatul Laila	170310606 1	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
148	Emalia Husna Fikhrina	170310606 2	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
149	IPUNG IRAWATI	170310600 9	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
150	AMIRA FAADHILA	170310601 1	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
151	VIVI NOFITA SARI	170310600 1	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
152	SITI KHOMSATUSSANGAD AH	170310600 2	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
153	MAHAYU PANGESTUTI	170310601 7	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
154	MUKHLISA AMBAR SARI	170310602 3	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
155	BERLIAN DWI CAHYANI	170310602 4	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
156	NUR HIDAYAH AHADIYATI	170310602 6	Pendidikan Islam Anak Usia Dini

157	HASYIMAH	170310602 9	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
158	Hesti Safitri	170310606 4	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
159	Sita Dzirwatul Hubba	170310606 7	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
160	Laili Mukhofifah	170310606 8	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
161	Silviana Izzanatul Fatikha	170310607 2	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
162	MISBAKHUL MUNIR	170310604 1	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
163	JAOZAUZ ZAHROH	170310604 2	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
164	IGHFIR ARFA`AN NISA	170310604 3	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
165	Annis Alfi Khumairoh	170310604 4	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
166	Radha Aliya Arsha	170310604 6	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
167	Ereke Aoudina Mukholifah	170310604 7	Pendidikan Islam Anak Usia Dini
168	Sophiyah	170310607 7	Pendidikan Islam Anak Usia Dini

Lampran 2

Kuesioner/angket

Nama :

NIM :

Prodi :

No. HP :

Keterangan : Isilah pertanyaan dibawah ini dengan tanda centang pada kolom yang sudah tersedia!

No	Soal	Jawaban			
		Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
Variabel kualitas sistem pendaftaran					
1	Jadwal pendaftaran ujian akurat sesuai pada tanggal yang diinformasikan				
2	Sistem pendaftaran ujian dikelola dengan baik oleh pengelola				
3	Ketersediaan menu pada sistem pendaftaran ujian memadai				
4	Sistem pendaftaran ujian mampu diakses dimanapun dan kapanpun				
5	Kesalahan input dapat dikoreksi kembali				

6	Sistem pendaftaran ujian bisa digunakan oleh semua mahasiswa				
7	Sistem pendaftaran ujian dapat dengan mudah diakses melalui web utama UIN Walisongo				
8	Pembayaran melalui bank dapat dengan cepat mengaktifkan akun pendaftaran				
9	Sistem memberikan panduan pendaftaran Toefl dan Imka dengan baik				
10	Alur pendaftaran dapat dipelajari semua tingkat mahasiswa				
11	Sistem dapat dengan cepat memverifikasi data pendaftaran yang telah di input oleh mahasiswa				
Variabel kepuasan mahasiswa					
12	Sistem pendaftaran Toefl dan Imka sudah terpercaya kualitasnya				
13	Sistem pendaftaran toefl dan Imka mampu memenuhi harapan mahasiswa dengan baik				
14	Semua mahasiswa diberikan pelayanan yang sama				
15	Mahasiswa mendapatkan kenyamanan dengan sistem pendaftaran toefl dan imka				
16	Biaya pendaftaran toefl dan imka terlalu mahal				
17	Biaya yang dikeluarkan untuk mendaftar toefl dan imka sesuai dengan fasilitas yang didapatkan				
18	Sistem pendaftaran toefl dan imka dapat diikuti semua unsur masyarakat				
19	Penyebaran informasi pendaftaran toefl dan imka sampai kepada semua mahasiswa				

Lampiran 3

Hasil Jawaban Variabel Kepuasan Mahasiswa (X)

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Point
R1	2	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	26
R2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	23
R3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
R4	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	2	24
R5	4	3	4	3	4	2	2	4	2	4	4	29
R6	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	28
R7	3	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	26
R8	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	28
R9	4	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3	25
R10	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	25
R11	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	21
R12	2	3	2	2	2	4	2	4	2	3	4	25
R13	2	3	4	3	2	4	2	2	2	3	2	24
R14	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
R15	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	25
R16	2	3	4	3	4	3	2	2	3	3	2	26
R17	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	24
R18	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	23
R19	2	4	4	2	2	4	2	2	2	3	2	23
R20	2	4	2	2	2	2	2	2	4	3	2	21
R21	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	33

R22	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	10
R23	1	1	4	4	2	3	1	1	4	1	4	24
R24	1	4	4	4	3	1	4	1	1	1	1	20
R25	1	1	1	1	3	1	4	1	1	1	1	14
R26	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	14
R27	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	11
R28	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	11
R29	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	14
R30	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	11
R31	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	11
R32	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	10
R33	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	10
R34	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	11
R35	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	11
R36	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	11
R37	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	11
R38	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	11
R39	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	10
R40	1	4	1	1	2	1	1	4	1	4	1	16
R41	1	4	1	1	4	1	1	1	1	2	2	14
R42	1	1	1	4	4	1	4	1	1	1	3	20
R43	1	4	1	4	4	1	4	1	1	1	4	21
R44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	11
R45	1	1	4	4	4	1	4	1	1	4	3	26
R46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	11
R47	4	1	4	1	4	1	1	4	1	4	3	23

R48	1	4	1	1	4	1	1	1	1	4	3	17
R49	4	1	1	1	4	1	1	4	1	1	2	16
R50	1	4	1	4	4	1	1	1	1	1	3	17
R51	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	12
R52	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	3	14
R53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	11
R54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	10
R55	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	3	17
R56	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	13
R57	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	3	14
R58	4	1	4	4	4	1	3	4	4	1	3	28
R59	4	1	1	1	4	1	3	4	1	1	3	19
R60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	32
R61	1	3	2	1	4	3	4	2	1	1	1	19
R62	1	2	2	1	3	4	2	2	1	2	1	18
R63	1	3	2	1	3	3	4	2	1	2	1	19
R64	3	3	2	4	3	3	4	2	4	2	3	27
R65	1	3	2	1	4	3	3	2	1	2	1	19
R66	3	3	2	4	3	3	4	2	4	2	3	27
R67	4	3	2	4	4	3	4	2	4	2	4	29
R68	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	16
R69	1	3	2	1	4	3	4	2	1	2	1	20
R70	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	15
R71	1	3	3	1	3	3	4	3	1	3	1	22
R72	1	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	15
R73	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	14

R74	4	3	2	4	3	3	4	2	4	2	4	28
R75	1	3	3	1	3	3	4	3	1	3	1	22
R76	1	3	2	1	3	3	4	2	1	2	1	19
R77	1	3	3	1	4	3	4	3	1	3	1	23
R78	1	3	2	1	4	3	4	2	1	2	1	20
R79	1	3	2	1	4	3	3	2	1	2	1	19
R80	1	1	3	1	4	1	1	3	1	3	1	18
R81	1	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	16
R82	1	3	2	1	4	3	4	2	1	2	1	20
R83	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	15
R84	1	3	3	1	3	3	4	3	1	3	1	22
R85	1	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	15
R86	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	14
R87	4	3	2	4	3	3	4	2	4	2	4	28
R88	1	3	3	1	3	3	4	3	1	3	1	22
R89	1	3	2	1	3	3	4	2	1	2	1	19
R90	1	3	3	1	4	3	4	3	1	3	1	23
R91	1	3	2	1	4	3	4	2	1	2	1	20
R92	1	3	2	1	4	3	3	2	1	2	1	19
R93	1	1	3	1	4	1	1	3	1	3	1	18
R94	4	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3	25
R95	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	25
R96	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	21
R97	2	3	2	2	2	4	2	4	2	3	4	25
R98	2	3	4	3	2	4	2	2	2	3	2	24
R99	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28

R100	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	25
R101	2	3	4	3	4	3	2	2	3	3	2	26
R102	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	24
R103	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	23
R104	2	4	4	2	2	4	2	2	2	3	2	23
R105	2	4	2	2	2	2	2	2	4	3	2	21
R106	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	33
R107	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	10
R108	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
R109	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	2	24
R110	4	3	4	3	4	2	2	4	2	4	4	29
R111	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	28
R112	3	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	26
R113	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	28
R114	4	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3	25
R115	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	25
R116	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	21
R117	2	3	2	2	2	4	2	4	2	3	4	25
R118	2	3	4	3	2	4	2	2	2	3	2	24
R119	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
R120	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	25
R121	2	3	4	3	4	3	2	2	3	3	2	26
R122	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	24
R123	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	23
R124	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	21
R125	2	3	2	2	2	4	2	4	2	3	4	25

R126	2	3	4	3	2	4	2	2	2	3	2	24
R127	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
R128	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	25
R129	2	3	4	3	4	3	2	2	3	3	2	26
R130	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	24
R131	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	23
R132	2	4	4	2	2	4	2	2	2	3	2	23
R133	2	4	2	2	2	2	2	2	4	3	2	21
R134	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	33
R135	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	10
R136	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
R137	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	2	24
R138	4	3	4	3	4	2	2	4	2	4	4	29
R139	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	28
R140	3	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	26
R141	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	28
R142	4	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3	25
R143	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	25
R144	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	21
R145	2	3	2	2	2	4	2	4	2	3	4	25
R146	2	3	4	3	2	4	2	2	2	3	2	24
R147	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
R148	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	24
R149	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	23
R150	2	4	4	2	2	4	2	2	2	3	2	23
R151	2	4	2	2	2	2	2	2	4	3	2	21

R152	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	33
R153	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	10
R154	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
R155	2	4	3	3	3	2	2	2	3	4	2	24
R156	4	3	4	3	4	2	2	4	2	4	4	29
R157	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	28
R158	3	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	26
R159	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	28
R160	3	4	3	4	4	2	4	2	2	3	2	26
R161	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	28
R162	4	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3	25
R163	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	25
R164	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	21
R165	2	3	2	2	2	4	2	4	2	3	4	25
R166	2	3	4	3	2	4	2	2	2	3	2	24
R167	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
R168	2	4	4	2	2	4	2	2	2	3	2	23

Lampiran 4

Hasil Jawaban Variabel Sistem Pendaftaran Toefl dan Imka (Y)

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Point
R1	4	4	4	2	2	2	4	4	26
R2	4	4	2	2	2	2	2	2	20
R3	2	2	2	2	2	2	2	2	16
R4	3	3	4	2	2	3	2	2	21
R5	4	3	3	2	4	2	4	4	26
R6	3	3	4	2	3	2	4	4	25
R7	3	4	4	4	3	2	2	2	24
R8	3	3	4	2	3	2	4	4	25
R9	2	3	4	2	4	4	3	3	25
R10	3	3	4	2	4	4	3	3	26
R11	2	2	3	2	2	3	2	2	18
R12	2	2	3	2	2	2	4	4	21
R13	4	3	3	2	2	2	2	2	20
R14	3	3	3	4	4	3	3	3	26
R15	2	2	3	2	2	2	4	4	21
R16	4	3	3	2	2	3	2	2	21
R17	2	3	3	2	3	3	3	3	22
R18	4	4	2	2	2	2	2	2	20
R19	4	2	4	2	2	2	2	2	20
R20	2	2	4	2	2	4	2	2	20
R21	4	4	4	4	4	4	4	4	32

R22	1	1	1	1	4	1	1	1	11
R23	4	4	1	1	1	4	1	4	20
R24	4	4	4	4	1	1	1	1	20
R25	1	1	1	4	1	1	1	1	11
R26	1	1	1	1	1	1	1	4	11
R27	1	1	1	1	1	1	1	1	8
R28	1	1	1	1	1	1	1	1	8
R29	1	1	1	1	1	1	1	1	8
R30	1	1	1	1	1	1	1	1	8
R31	1	1	1	1	1	1	1	1	8
R32	1	1	1	1	1	1	1	1	8
R33	1	1	1	1	1	1	1	1	8
R34	1	1	1	1	1	1	1	1	8
R35	1	1	1	1	1	1	1	1	8
R36	1	1	1	1	1	1	1	1	8
R37	1	1	1	1	1	1	1	1	8
R38	1	1	1	1	1	1	1	1	8
R39	1	1	4	1	1	1	1	1	11
R40	1	1	4	1	1	1	4	1	14
R41	1	1	4	1	1	1	1	2	12
R42	1	4	1	4	1	1	1	3	16
R43	1	4	4	4	1	1	1	4	20
R44	1	1	1	1	1	1	1	3	10
R45	4	4	1	4	1	1	1	3	19
R46	1	1	1	1	1	1	1	3	10
R47	4	1	1	1	4	1	4	3	19

R48	1	1	4	1	1	1	1	3	13
R49	1	1	1	1	4	1	4	2	15
R50	1	4	4	1	1	1	1	3	16
R51	1	1	1	1	1	1	1	1	8
R52	1	4	1	1	1	1	1	3	13
R53	1	1	1	1	1	1	1	3	10
R54	1	1	1	1	1	1	1	2	9
R55	1	1	1	4	1	1	1	3	13
R56	1	1	1	3	1	1	1	3	12
R57	1	1	1	4	1	1	1	3	13
R58	4	4	1	3	4	4	4	3	27
R59	1	1	1	3	4	1	4	3	18
R60	4	4	4	4	4	4	4	3	31
R61	2	1	3	4	1	1	2	1	15
R62	2	1	2	2	1	1	2	1	12
R63	2	1	3	4	1	1	2	1	15
R64	2	4	3	4	3	4	2	3	25
R65	2	1	3	3	1	1	2	1	14
R66	2	4	3	4	3	4	2	3	25
R67	2	4	3	4	4	4	2	4	27
R68	2	1	2	2	1	1	2	1	12
R69	2	1	3	4	1	1	2	1	15
R70	3	1	1	1	1	1	3	1	12
R71	3	1	3	4	1	1	3	1	17
R72	2	1	1	1	1	1	2	1	10
R73	2	1	2	2	1	1	2	1	12

R74	2	4	3	4	4	4	2	4	27
R75	3	1	3	4	1	1	3	1	17
R76	2	1	3	4	1	1	2	1	15
R77	3	1	3	4	1	1	3	1	17
R78	2	1	3	4	1	1	2	1	15
R79	2	1	3	3	1	1	2	1	14
R80	3	1	1	1	1	1	3	1	12
R81	2	1	2	2	1	1	2	1	12
R82	2	1	3	4	1	1	2	1	15
R83	3	1	1	1	1	1	3	1	12
R84	3	1	3	4	1	1	3	1	17
R85	2	1	1	1	1	1	2	1	10
R86	2	1	2	2	1	1	2	1	12
R87	2	4	3	4	4	4	2	4	27
R88	3	1	3	4	1	1	3	1	17
R89	2	1	3	4	1	1	2	1	15
R90	3	1	3	4	1	1	3	1	17
R91	2	1	3	4	1	1	2	1	15
R92	2	1	3	3	1	1	2	1	14
R93	3	1	1	1	1	1	3	1	12
R94	2	3	4	2	4	4	3	3	25
R95	3	3	4	2	4	4	3	3	26
R96	2	2	3	2	2	3	2	2	18
R97	2	2	3	2	2	2	4	4	21
R98	4	3	3	2	2	2	2	2	20
R99	3	3	3	4	4	3	3	3	26

R100	2	2	3	2	2	2	4	4	21
R101	4	3	3	2	2	3	2	2	21
R102	2	3	3	2	3	3	3	3	22
R103	4	4	2	2	2	2	2	2	20
R104	4	2	4	2	2	2	2	2	20
R105	2	2	4	2	2	4	2	2	20
R106	4	4	4	4	4	4	4	4	32
R107	1	1	1	1	4	1	1	1	11
R108	2	2	2	2	2	2	2	2	16
R109	3	3	4	2	2	3	2	2	21
R110	4	3	3	2	4	2	4	4	26
R111	3	3	4	2	3	2	4	4	25
R112	3	4	4	4	3	2	2	2	24
R113	3	3	4	2	3	2	4	4	25
R114	2	3	4	2	4	4	3	3	25
R115	3	3	4	2	4	4	3	3	26
R116	2	2	3	2	2	3	2	2	18
R117	2	2	3	2	2	2	4	4	21
R118	4	3	3	2	2	2	2	2	20
R119	3	3	3	4	4	3	3	3	26
R120	2	2	3	2	2	2	4	4	21
R121	4	3	3	2	2	3	2	2	21
R122	2	3	3	2	3	3	3	3	22
R123	4	4	2	2	2	2	2	2	20
R124	2	2	3	2	2	3	2	2	18
R125	2	2	3	2	2	2	4	4	21

R126	4	3	3	2	2	2	2	2	20
R127	3	3	3	4	4	3	3	3	26
R128	2	2	3	2	2	2	4	4	21
R129	4	3	3	2	2	3	2	2	21
R130	2	3	3	2	3	3	3	3	22
R131	4	4	2	2	2	2	2	2	20
R132	4	2	4	2	2	2	2	2	20
R133	2	2	4	2	2	4	2	2	20
R134	4	4	4	4	4	4	4	4	32
R135	1	1	1	1	4	1	1	1	11
R136	2	2	2	2	2	2	2	2	16
R137	3	3	4	2	2	3	2	2	21
R138	4	3	3	2	4	2	4	4	26
R139	3	3	4	2	3	2	4	4	25
R140	3	4	4	4	3	2	2	2	24
R141	3	3	4	2	3	2	4	4	25
R142	2	3	4	2	4	4	3	3	25
R143	3	3	4	2	4	4	3	3	26
R144	2	2	3	2	2	3	2	2	18
R145	2	2	3	2	2	2	4	4	21
R146	4	3	3	2	2	2	2	2	20
R147	3	3	3	4	4	3	3	3	26
R148	2	3	3	2	3	3	3	3	22
R149	4	4	2	2	2	2	2	2	20
R150	4	2	4	2	2	2	2	2	20
R151	2	2	4	2	2	4	2	2	20

R152	4	4	4	4	4	4	4	4	32
R153	1	1	1	1	4	1	1	1	11
R154	2	2	2	2	2	2	2	2	16
R155	3	3	4	2	2	3	2	2	21
R156	4	3	3	2	4	2	4	4	26
R157	3	3	4	2	3	2	4	4	25
R158	3	4	4	4	3	2	2	2	24
R159	3	3	4	2	3	2	4	4	25
R160	3	4	4	4	3	2	2	2	24
R161	3	3	4	2	3	2	4	4	25
R162	2	3	4	2	4	4	3	3	25
R163	3	3	4	2	4	4	3	3	26
R164	2	2	3	2	2	3	2	2	18
R165	2	2	3	2	2	2	4	4	21
R166	4	3	3	2	2	2	2	2	20
R167	3	3	3	4	4	3	3	3	26
R168	4	2	4	2	2	2	2	2	20

Lampiran 5

Hasil Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	42.8988	162.056	.690	.	.923
x2	42.3571	162.027	.704	.	.923
x3	42.6429	165.369	.629	.	.925
x4	42.8095	160.934	.739	.	.922
x5	42.3452	177.245	.213	.	.933
x6	42.7143	171.068	.441	.	.929
x7	42.7738	170.883	.407	.	.930
x8	42.7143	164.984	.656	.	.924
x9	43.0298	162.819	.708	.	.923
x10	42.5952	167.033	.637	.	.925
x11	42.7500	164.284	.637	.	.925
y1	42.6429	165.369	.629	.	.925
y2	42.8095	160.934	.739	.	.922

y3	42.3571	162.027	.704	.	.923
y4	42.7738	170.883	.407	.	.930
y5	42.8988	162.056	.690	.	.923
y6	43.0298	162.819	.708	.	.923
y7	42.7143	164.984	.656	.	.924
y8	42.7500	164.284	.637	.	.925

Lampiran 6

Hasil Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	42.8988	162.056	.690	.	.923
x2	42.3571	162.027	.704	.	.923
x3	42.6429	165.369	.629	.	.925
x4	42.8095	160.934	.739	.	.922
x5	42.3452	177.245	.213	.	.933
x6	42.7143	171.068	.441	.	.929
x7	42.7738	170.883	.407	.	.930
x8	42.7143	164.984	.656	.	.924
x9	43.0298	162.819	.708	.	.923
x10	42.5952	167.033	.637	.	.925
x11	42.7500	164.284	.637	.	.925
y1	42.6429	165.369	.629	.	.925
y2	42.8095	160.934	.739	.	.922
y3	42.3571	162.027	.704	.	.923
y4	42.7738	170.883	.407	.	.930

y5	42.8988	162.056	.690	.	.923
y6	43.0298	162.819	.708	.	.923
y7	42.7143	164.984	.656	.	.924
y8	42.7500	164.284	.637	.	.925

Lampiran 7

Hasil Uji Regresi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2.502	.502		-4.989	.000
X	.991	.023	.960	43.924	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 8

Hasil Uji Korelasi Product Moment Pearson

Correlations		
	X	Y
X		
Pearson Correlation	1	.960**
Sig. (2-tailed)		.000
N	168	168
Y		
Pearson Correlation	.960**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	168	168

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

RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS DIRI

1. Nama Lengkap : Sidik Alwani,
2. Tempat & Tgl. Lahir : Wonosobo, 5 Desember
1996,
3. Alamat Rumah : Desa Bogoran, R. T. 02,
R. W. 01, Sapuran,
Wonosobo,
HP : 08994838512,
E-mail : sidikalwani1@gmail.com.

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Pendidikan Formal
 - a. SD Negeri 1 Bogoran, Sapuran, Wonosobo,
 - b. SMP Negeri 3 Kalibawang, Kalibawang, Wonosobo,
 - c. SMA Negeri 1 Sapuran, Sapuran, Wonosobo,
 - d. Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas
Tarbiyah dan Keguruan, UIN Walisongo Semarang .