

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS  
PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP  
KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata S.1 Dalam Ilmu Ekonomi Islam



**Oleh**

**Nama : Irma Nurmazizah**

**NIM : 1605026130**

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN WALISONGO SEMARANG  
2018**

**Dr. H. Musahadi, M.Ag.**

Jl. Permata Ngaliyan II No.62

**Heny Yuningrum, SE.,M.Si.**

Jl. Tanjung Sari RT 7 RW 5 Tambak Aji Ngaliyan

---

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Lamp : 4(Empat) Eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdri. Irma Nurmazizah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirim naskah skripsi saudara:

Nama : Irma Nurmazizah

NIM : 1605026130

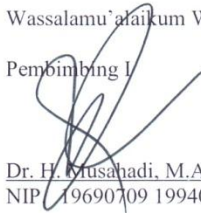
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang

Dengan ini kami mohon dengan kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

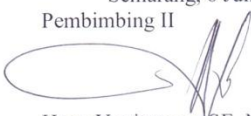
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

  
Dr. H. Musahadi, M.Ag.  
NIP. 19690709 199403 1 003

Semarang, 6 Juli 2018

Pembimbing II

  
Heny Yuningrum, SE., M.Si.  
NIP. 19810609 200710 2 005



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan (024) 7601291 Fax 7624691

PENGESAHAN

Nama : Irma Nurmazizah  
NIM : 1605026130  
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (studi Kasus di Kantor Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang  
Telah dimunaqasyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dengan predikat cumlaude/baik/cukup pada tanggal :

27 Juli 2018

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana (Strata Satu/S1) dalam ilmu Ekonomi Islam.

Semarang, 27 Juli 2018

Dewan Penguji

Ketua Sidang,

A. Turmudi, S.H., M.Ag

NIP. 196907082005011004

Penguji I,

Drs. H. Wahab., MM

NIP.19690908 200003 1 001

Pembimbing I,

Dr. H. Musahadi, M.Ag.

NIP. 19690709 199403 1 003



Sekretaris Sidang,

Heny Yuningrum SE.,M.Si

NIP. 19810609 200710 2 005

Penguji II,

Dr. Muchlis., M. Si

NIP. 19610117 198803 1 002

Pembimbing II,

Heny Yuningrum, SE.,M.Si

NIP. 19810609 200710 2 005

## HALAMAN MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan ( Qs: Al-Insyirah  
ayat 6)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Islam UIN Walisongo Semarang. Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtuaku tercinta.
2. Almamaterku UIN Walisongo Semarang.
3. Agama, Nusa dan Bangsa.

## DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga tugas akhir ini tidak berisi satu pun pemikiran-pemikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 6 Juli 2018

Deklarator,



Irma Nurmazizah

## TRANSLITERASI

Transliterasi merupakan hal yang penting dalam skripsi karena pada umumnya banyak istilah Arab, nama orang, judul buku, nama lembaga dan lain sebagainya yang aslinya ditulis dengan huruf Arab harus disalin ke dalam huruf Latin. Untuk menjamin konsistensi, perlu ditetapkan satu transliterasi sebagai berikut :

### A. Konsonan

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

### B. Vokal

◌َ = a

◌ِ = i

◌ُ = u

### C. Diftong

أَيّ = ay

أَوْ = aw

### D. Syaddah

*Syaddah* dilambangkan dengan konsonan ganda, misalnya الطَّبُّ *al-thibb*.

### E. Kata Sandang (...ال)

Kata sandang (...ال) ditulis dengan *al*-... misalnya الصناعة *al-shina 'ah*. *Al*- ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

### F. Ta' Marbutah

Setiap *ta' marbutah* ditulis dengan “h” misalnya الطبيعية *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.



## **ABSTRAK**

**Judul : Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang**

**Penulis : Irma Nurmazizah**

**NIM : 1605026130**

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

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif kualitatif

dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis, fakta yang akurat. Tehnik pengumpulan datanya diperoleh dengan menggunakan angket atau kuesioner yang di dapat dari 10 % dari 1947 mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam sama dengan 100 mahasiswa atau responden. Hasil penelitian ini yaitu : pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebesar 35,3%, pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah 18,2%, sedangkan hubunga kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah 45,4% dan sisanya adalah 54,6% yang dipengaruhi oleh variabel lain.

## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, karena ijin dan ridha-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, Nabi akhir zaman dan pembawa rahmat bagi makhluk seluruh alam. Dalam penulisan ini, penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia dengan segala kekurangan dan kekhilafan. Tidak ada kata yang pantas penulis ungkapkan kepada pihak-pihak yang membantu proses pembuatan skripsi ini, kecuali terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Ahmad Furqon, LC., MA., H selaku Ketua Program Studi S1 Ekonomi Islam UIN Walisongo Semarang beserta jajarannya.
4. Bapak Dr. H. Musahadi, M.Ag, yang telah membimbing dan meluangkan waktu dalam penyusunan Skripsi .
5. Ibu Heny Yuningrum, SE.,M.Si. yang telah membimbing dan meluangkan waktu dalam penyusunan Skripsi .

6. Kepada keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan keluarga besar Program S1 Ekonomi Islam UIN Walisongo Semarang dan seluruh dosen yang telah memberikan ilmu dan membimbing hingga terciptanya karya ini.
7. Kepada Ayah dan Ibu tercinta yang tulus memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan tak henti-hantinya memanjatkan doa serta memberikan kasih sayang yang tulus kepada penulis.
8. Teman-teman S1 Ekonomi Islam yang telah memberikan masukan, kritik saran dan tak lupa memberikan semangat terima kasih untuk semuanya serta pihak-pihak yang membantu dalam proses penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi materi, metodologi dan analisisnya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis berharap, semoga apa yang tertulis dalam skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya. Amin.

Semarang, 5 Juli 2018  
Penulis

Irma Nurmazizah  
1605026130

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN DEKLARASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN TRANSLITERASI.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>HALAMAN GAMBAR.....</b>	<b>xxi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
1.4. Sistematika Penulisan.....	14

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Kinerja Pegawai**

2.1.1. Pengertian Kinerja .....	16
2.1.2. Penilaian Kinerja .....	18

### **2.2. Pelayanan Prima Pendidikan**

2.2.1. Pengertian Layanan .....	20
2.2.2. Pendidikan Sebagai Layanan Jasa .....	23
2.2.3. Layanan Prima Pendidikan .....	25
2.2.4. Prinsip Kualitas Layanan .....	30

### **2.3. Pengertian Administrasi Akademik**

2.3.1 Pengertian Administrasi .....	32
2.3.2. Pengertian Administrasi Akademik .....	34
2.3.3. Prinsip-prinsip Administrasi Akademik .....	36
2.3.4. Komponen Administrasi Akademik .....	37

### **2.4. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

2.4.1. Pengertian Kepuasan .....	40
2.4.2. Pengertian Pelanggan .....	41
2.4.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	44
2.4.4. Faktor-faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	47
2.4.5. Strategi Kepuasan .....	48

### **2.5. Penelitian Terdahulu .....**

52

### **2.6. Kerangka Berpiki .....**

55

### **2.7. Hipotesis .....**

58

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis dan Sumber Data	
3.1.1. Jenis Data.....	59
3.1.2. Sumber Data .....	59
3.1.2.1. Data Primer.....	59
3.1.2.2. Data Sekunder .....	60
3.2. Populasi dan Sampel	.....
3.2.1. Populasi .....	60
3.2.2. Sampel .....	61
3.3. Metode Pengumpulan Data	
3.4. Definisi Operasional Variabel	
3.4.1. Variabel Terikat (Dependen) .....	64
3.4.2. Variabel Bebas (Independen) .....	65
3.5. Teknik Analisis Data	
3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	66
3.5.2. Uji Kualitas Data .....	66
3.5.2.1. Uji Validitas.....	67
3.5.2.2. Uji Reliabilitas .....	68
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	
3.5.3.1. Uji Normalitas .....	68
3.5.3.2. Uji Multikolinieritas .....	69
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas .....	70
3.5.4. Uji Hipotesis	
3.5.4.1. Uji Koefisien Determinasi .....	71
3.5.4.2. Uji F.....	73

3.5.5. Analisis Regresi Berganda .....	75
--	----

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Deskripsi Variabel	
4.1.1. Deskripsi Persepsi Responden Terhadap Kinerja Pegawai (X1) .....	77
4.1.2. Deskripsi Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X2) .....	83
4.1.3. Deskripsi Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) .....	93
4.2. Analisis Data	
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	98
4.2.1.1. Uji Validitas .....	98
4.2.1.2. Uji Reliabilitas .....	101
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	
4.2.2.1. Uji Normalitas.....	102
4.2.2.2. Uji Multikolinearitas .....	103
4.2.2.3. Uji Heteroskedastisitas .....	104
4.2.3. Uji Hipotesis	
4.2.3.1. Uji Statistik Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	105
4.3. Pembahasan.....	112

**BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	116
5.2. Saran.....	116

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Sebaran Populasi. ....	
Tabel 2. Nilai Skala Likert. ....	
Tabel 3. Kriteria untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi. ....	
Tabel 4.1. Tanggapan Responden Mengenai Sikap Pegawai Cepat dan Tangap.....	
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan dan Kecakapan Pegawai. ....	
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Mengenai Tanggung Jawab Keamanan dan Kenyamanan. ....	
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pelayanan.....	
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas Komunikasi. ....	
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Mengenai Keramahan Pegawai.....	
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Mengenai Sistem Komputerisasi. ....	
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Mengenai Kerapian dan Kesopanan Berpakaian.....	
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Pelayanan. ....	

Tabel 4.10. Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu pelayanan.....	
Tabel 4.11. Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Informasi.....	
Tabel 4.12. Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Informasi.....	
Tabel 4.13. Tanggapan Responden Mengenai Sikap Pegawai.....	
Tabel 4.14. Tanggapan Responden Mengenai Keramahan Pegawai.....	
Tabel 4.15. Tanggapan Responden Mengenai Kesiediaan Membantu.....	
Tabel 4.16. Tanggapan Responden Mengenai Penguasaan Informasi.....	
Tabel 4.17. Tanggapan Responden Mengenai Pemenuhan Layanan.....	
Tabel 4.18. Tanggapan Responden Mengenai Pemberitahuan Keltika Mengalami Kesulitan.....	
Tabel 4.19. Tanggapan Responden Mengenai Pemberitahuan.....	
Tabel 4.20. Tanggapan Responden Mengenai Pemberian Informasi.....	
Tabel 4.21. Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pelayanan.....	

Tabel 4.22. Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan Komputer.....	
Tabel 4.23. Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan Alur Pelayanan.....	
Tabel 4.24. Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Akademik.....	
Tabel 4.25. Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Pesyaratn Administrasi.....	
Tabel 4.26. Tanggapan Responden Mengenai Pemahaman Pelayanan.....	
Tabel 4.27. Tanggapan Responden Mengenai Keadilan Pelayanan.....	
Tabel 4.28. Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Penyelesaian Tugas.....	
Tabel 4.29. Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Ruang Layanan.....	
Tabel 4.30. Tanggapan Responden Mengenai Keamanan Pelayanan.....	
Tabel 3.31. Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	
Tabel 3.32. Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai.....	
Tabel 3.33. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	
Tabel 3.34. Uji Reliabilitas.....	
Tabel 4.35. Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	
Tabel 4.36. Hasil Uji Multikolinieritas.....	
Tabel 4.37. Analisis Regresi.....	

Tabel 4.38. Nilai Koefisien Determinasi.....

Tabel 4.39. Analisis Regresi.....

Tabel 4.40. Nilai Koefisien Determinasi.....

Tabel 4.41. Analisis Regresi Berganda. ....

Tabel 4.42. Nilai Koefisien Determinasi.....

Tabel 4.43. Uji f .....

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Hasil Scatter Plot. ....

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perubahan pola pikir masyarakat akan pentingnya pendidikan berimbas pada meningkatnya minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi dianggap telah menjadi wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu. Sejalan dengan pertumbuhan kebutuhan pendidikan tinggi maka perkembangan perguruan tinggi selalu menjadi perhatian masyarakat. Pada perkembangannya perguruan tinggi tidak hanya dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat “penghasil ilmu pengetahuan” yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup. Perubahan ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga, dan promosi perguruan tinggi.

Persaingan yang semakin ketat dan tuntutan kebutuhan masyarakat akan kualitas yang berorientasi pada nilai pengguna jasa (*customer value*) pada akhirnya menekan organisasi untuk dapat menanggapinya dengan cepat (*responsiveness*). Menghadapi kondisi ini hal utama yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi

prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi, yang saat ini dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi.<sup>1</sup>

Paradigma baru manajemen pendidikan tinggi merujuk pada lima pilar: kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi, dan evaluasi. Pemberlakuan paradigma tersebut berfungsi untuk mewujudkan tujuan akhir peningkatan kualitas secara berkelanjutan.

Manajemen peningkatan mutu pendidikan tinggi diartikan sebagai layanan profesional publik yang dijalankan dan diarahkan semaksimal mungkin untuk memberikan layanan yang sesuai atau melebihi standar. Artinya layanan yang diberikan perguruan tinggi harus berkualitas agar mendapatkan kepercayaan masyarakat atau publik. Ini berarti setidaknya perguruan tinggi harus memiliki kriteria dan standar pelayanan atau melakukan pengukuran layanan kepada para pelanggan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikannya.

Sistem manajemen pengendalian mutu layanan perguruan tinggi terbagi dua, yaitu internal dan eksternal. Pada lingkup internal mencakup pengawasan penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi guna mewujudkan visi misi serta untuk memenuhi kebutuhan pemegang kepentingan (pelanggan) melalui penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi. Lingkup eksternal saat ini lazim dilakukan melalui penilaian standar mutu oleh BAN

---

<sup>1</sup>Siti Maisaroh, *Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta. Laporan Penelitian*. Universitas PGRI Yogyakarta, 2005.

PT (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi) dan ISO (*International Organization For Standardization*).

Sistem Manajemen Mutu ISO (*International Organization For Standardization*) secara umum menggunakan delapan klausul/prinsip utama, yaitu: berfokus pada pelanggan, kepemimpinan, peran serta setiap orang di dalam organisasi, pendekatan proses, pendekatan sistem, peningkatan terus menerus, pengambilan keputusan dengan pendekatan fakta, serta hubungan baik dengan pemasok.

Disebutkan pada salah satu prinsip ISO bahwa pengukuran kepuasan pelanggan wajib dilakukan sebagai umpan balik dari pelanggan terhadap sistem yang diterapkan. Ini berarti bahwa keberhasilan sebuah lembaga sangat ditentukan oleh mutu layanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan. Sebagai lembaga pendidikan maka proses akademik merupakan proses inti, oleh karena itu pengukuran kepuasan pelanggan pada proses ini wajib dilakukan secara periodik.

Berlandaskan pemahaman mutu diatas, dapat dikatakan bahwa saat ini pendidikan bukan lagi sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang diukur secara akademik, tetapi sudah mengarah pada suatu bentuk kualitas pendidikan secara menyeluruh (*Total Quality Education*) yang berorientasi pada kepuasan



pelanggan.<sup>2</sup> Pelanggan pendidikan terbagi ke dalam dua kelompok, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal meliputi para pendidik dan staf pendukung. Pelanggan eksternal meliputi pelanggan eksternal utama adalah peserta didik; pelanggan eksternal sekunder adalah orang tua, pemerintah dan *employers*, serta pelanggan eksternal tersier adalah pasaran kerja, pemerintah dan masyarakat.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa.<sup>3</sup> Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan akan merasa puas. Hasil pengukuran tingkat kepuasan

---

<sup>2</sup>Endang Fatmawati, *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP*. Tesis. Universitas Diponegoro, 2003, h 3.

<sup>3</sup>Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta, 2011.

pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa.<sup>4</sup>

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan atau organisasi.

Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari

---

<sup>4</sup>Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi, 2000.

perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Berdasarkan realita tersebut maka perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan harus berbenah dalam memberikan pelayanan agar memperoleh pengakuan masyarakat serta mampu bersaing. Layanan pendidikan dapat dibagi atas lima jenis pokok jasa pelayanan yaitu: pelayanan administrasipendidikan, pelayanan pembelajaran, pelayanan kulikuler, pelayanan penelitian, dan pelayanan keinformasian pendidikan. Layanan pendidikan yang diberikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan. Perlu ada bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan yang relevan, serta hasil evaluasi sehingga memperoleh pengakuan masyarakat serta unggul dalam persaingan.

Aspek penilaian pendidikan yang berhasil dapat diindikasikan sebagai layanan pendidikan yang mampu menghasilkan output pendidikan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat. Mengemukakan paradigma mutu pendidikan yang berorientasi pada klien didefinisikan sebagai ukuran sejauh mana

program dan hasil keluaran tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Ada tiga hal yang perlu dipahami oleh lembaga penyelenggara pendidikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan klien, yaitu: apa kebutuhan klien, bagaimana mengetahui kebutuhan klien, dan apa yang membuat mereka puas.<sup>5</sup>

Penelitian empiris berkenaan dengan *service quality* untuk mengukur kinerja perusahaan secara keseluruhan ternyata banyak terfokus pada masalah pelayanan konsumen (*consumer service quality*).<sup>6</sup> Hasil penelitian lainnya dilakukan oleh Renata Arimawati (2013) menunjukkan bahwa variabel bukti fisik/nyata, kehandalan/*reliability*, *responsiveness*/daya tanggap, jaminan, empati, semua memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.<sup>7</sup>

Layanan akademik di FEBI UIN Walisongo Semarang layanan dilakukan oleh Kantor FEBI UIN Walisongo Semarang. Berkaitan dengan fungsinya yang selalu berhubungan dengan mahasiswa, maka layanan akademik dianggap merupakan salah satu pendukung terwujudnya pendidikan yang berkualitas. Dengan

---

<sup>5</sup>Amat Jaedun dan Ishartiwi, *Survei Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Laporan Hasil Penelitian*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2011, h 4.

<sup>6</sup>Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi, 2014.

<sup>7</sup>Renata Arimawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro. Skripsi*. Universitas Diponegoro, 2013.

demikian perlu adanya inovasi manajemen dan pengukuran atau evaluasi dari para pengguna jasa layanan (mahasiswa). Perlu diingat bahwa orang yang paling menikmati kesuksesan sebuah perguruan tinggi adalah mahasiswanya.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang menyediakan jenis layanan akademik berupa pengaturan jadwal perkuliahan, nilai, KRS, yudisium, dan urusan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa. MRealisasi pelaksanaan layanan akademik di FEBI UIN Walisongo Semarang masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kondisi aslinya.

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

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

4. Adanya kesan yang masih berantakan dikarenakan adanya pegawai yang mempunyai pekerjaan lebih dari satu.
5. Kesulitan mencari kelas dikarenakan jumlah kuota yang sudah penuh.

Berikut adalah pemaparan yang dikemukakan oleh para mahasiswa:

Bagaimana sistem kualitas pelayanan di kator FEBI dan kinerja pegawainya? Diantara beberapa jawaban dari mahasiswa ternyata memiliki penilaian yang berbeda. Misalnya saja yang diutarakan oleh Retnandi Meita P Mahasiswa Transfer D3 ke S1 Ekonomi Islam Tahun 2016 mengungkapkan bahwa “pelayanannya terkadang kurang cepat, terkadang waktu yang dijanjkan dengan keadaan yang ada tidak sesuai, sedangkan untuk karyawan sendiri terkadang tidak enak terkesan kurang ramah. Kalau untuk kantor atas seperti dekan dan jajarannya sudah cukup memuaskan walaupun terkadang susah dicari. Tetapi dengan adanya sistem pelayanan online sudah dapat mempercepat menyelesaikan apa yang diperlukan mahasiswa”.<sup>8</sup> Diungkapkan juga oleh Mufti Mahasiswa S1 PBS Tahun 2015 yang mengungkapkan “pelayanan dikantor FEBI sudah lumayan bagus, tetapi untuk dibagian kasubag masih kurang bagus, menurutnya masih terkesan kurang rapi bahkan untuk tempatnya terkesan kurang rapi. Sedangkan untuk kantor atas sudah lumayan bagus dan dengan adanya sistem pelayanan secara online

---

<sup>8</sup> Wawancara pada tanggal 9 September 2017.

dirasa sudah cukup bagus”.<sup>9</sup> Diungkapkan juga oleh Rizak Mahasiswa S1 Akuntansi Syariah Tahun 2014 “ pelayanan di resepsionis sudah cukup bagus, namuun untu bagian pembuatan surat terkadang masih lama. Sedangkan untuk kantor atas orangnya susah dicari jadi harus janjiian dulu sama yang bersangkutan dan dengan adanya sistem pelayanan secara online sudah dapat mempermudah Mahasiswa dalam menyelesaikan apa yang dibutuhkannya”.<sup>10</sup>

Apakah ada masalah lain yang terjadi? Misalnya seperti tabrakan jadwal mata kuliah? Seperti yang dikemukakan oleh Endag Mahasiswa S1 Ekonomi Islam Tahun 2013 yang mengungkapkan bahwa “ masih ada waktu itu kuliah pagi jam 6.10 mata kuliah tasawuf, tetapi ternyata dosennya ada kelas dihari yang sama dan jam yang sama dengan mata kuliah yang berbeda”.<sup>11</sup>

Terus bagaimana solusi jika ada jadwal kuliah yang bertabrakan? Diutarakan oleh Wahyu Mahasiswa D3 PBS Tahun 2015 “ ya, jadi kita mengatur ulang jadwal kuliah dengan dosen yang bersangkutan. Dosen dan kelas yang bersangkutan ada jadwal kuliah yang kosong nah, disitulah kita bikin jadwal baru. Walaupun terkadang kita kesulitan mencari kelas yang kosong, jika memang

---

<sup>9</sup> Wawancara pada tanggal 10 September 2017.

<sup>10</sup> Wawancara pada tanggal 9 September 2017.

<sup>11</sup> Wawancara pada tanggal 12 September 2017.

dengan keadaan terpaksa maka kuliahnya dilakukan di Lab Komputer”.<sup>12</sup>

Pernah tidak kebagian dimata kuliah tertentu? Bagaimana solusinya? Pernah ada nama mahasiswa yang belum tercatat diabsensi? Seperti yang diungkapkan oleh Fahri Mahasiswa Ekonomi Islam Tahun 2013 “ pernah, jadi waktu itu tidak kebagian kelas. Terus minta surat pengantar dari fakultas yang kemudian dibawa ke kampus satu untuk diinputkan mata kuliah tersebut. Untuk masalah itu juga pernah, jadi mahasiwa yang bersangkutan dianjurkan oleh dosen pengampu untuk dibuat absensi baru lagi.”<sup>13</sup> Masalah lain adalah lamanya membuat surat keterangan bebas perpustakaan, bebas kopma, dan lain-lain.

Bagaimana menurutmu tentang prosedur pembuatan surat tersebut? Waktu yang diperlukan berapa hari?

“ kalau untuk persyaratnya cukup mudah, waktunya pun cukup cepat. Namun waktu itu sedikit mundur dari yang dijanjikan mungkin dikarenakan karena banyaknya mahasiswa yang meminta surat tersebut”. ( Naulita Mahasiswa Transfer D3 PBS ke S1 Ekonomi Islam Tahun 2017).<sup>14</sup>

Dengan adanya sistem layanan secara online diharapkan mampu meningkatkan pelayanan administrasi menjadi semakin

---

<sup>12</sup> Wawancara pada tanggal 11 September 2017.

<sup>13</sup> Wawancara pada tanggal 15 September 2017.

<sup>14</sup> Wawancara pada tanggal 16 September 2017.



lebih baik. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak keluhan-keluhan dari pengguna yaitu Mahasiswa.

Berdasarkan paparan diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai **PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA** (Studi Kasus di Kantor Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Walisongo Semarang.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Walisongo Semarang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Walisongo Semarang.

### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang adalah:
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan penilaian dan informasi bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa.
  - b. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik.
2. Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang adalah:
  - a. Untuk mengevaluasi kinerja para pegawai.

- b. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawai kepada pelanggan( mahasiswa).
3. Peneliti adalah:

Menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap loyalitas mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Sehingga penulis mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UN Walisongo Semarang jika dipengaruhi oleh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik.

#### **1.4. Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini disusun dalam lima bab sebagai berikut:

1. Bab I

Merupakan pendahuluan yang menjelaskan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan.

2. Bab II

Merupakan Tinjauan Pustaka yang menjelaskan deskripsi teori tentang kinerja pegawai, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis penelitian.

### 3. Bab III

Merupakan Metode Penelitian yang menjelaskan tentang waktu dan tempat penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, instrument penelitian, teknik analisis data.

### 4. Bab IV

Merupakan Analisis Data dan Pembahasan menjelaskan tentang deskripsi data penelitian dan responden, hasil penelitian yang mencakup kinerja pegawai, kualitas pelayanan, dan kepuasan mahasiswa, pengujian penelitian menggunakan Analisis Regresi Ganda, Pengujian Hipotesis.

### 5. Bab V

Merupakan Kesimpulan dan Saran menjelaskan tentang Kesimpulan, Saran, dan Penutup.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Kinerja Karyawan

##### 2.1.1. Pengertian Kinerja

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ  
وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَلِيمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا  
كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

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

Setiap pekerjaan yang efisien tentu juga efektif, karena dilihat dari segi hasil, tujuan dan akibat yang dikehendaki dari perbuatan itu telah dicapai secara maksimal.

Pada umumnya kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang diperoleh dari perbuatannya.<sup>15</sup> Kinerja adalah acuan tingkat keberhasilan dalam mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Kinerja juga merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang ditetapkan secara bersama.<sup>16</sup>

Pada dasarnya disetiap organisasi dikenal ada 3 macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja proses, dan kinerja pegawai. Kinerja organisasi adalah kinerja yang ditunjukkan oleh suatu organisasi. Kinerja proses adalah kinerja yang ditunjukkan oleh proses dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja pegawai adalah kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai atau sekelompok pegawai. Hubungan ketiga kinerja ini sangat erat, karena kinerja organisasi sangat bergantung pada kinerja proses, dan kinerja proses sangat bergantung pada kinerja pegawai.

Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban

---

<sup>15</sup>Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : STIE YKPN, 1995, hlm 327.

<sup>16</sup> Stephen P Robbins, *Perilaku Organisasi, Edisi Bahasa Indonesia*, Jakarta : Pringhalindo, 1996.

suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi.

### **2.1.2. Penilaian Kerja**

Menurut Attwood Margareth & Stuart Dimmock, Definisi kata “ to appraise (menilai)”adalah “menetapkan harga untuk” atau “ menilai suatu benda”. Jika menggunakan istilah “Penilaian Kinerja” berarti kita terlibat dalam proses menentukan nilai karyawan bagi perusahaan, dengan maksud meningkatkannya.<sup>17</sup>

Menurut Desller Gerry, mengungkapkan penilaian kinerja adalah prosedur apa saja yang meliputi:

- a. Penetapan standar kinerja.
- b. Penilaian kinerja aktual karyawan dalam hubungan standar.
- c. Memberi umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi karyawan untuk menghilangkan penurunan kinerja atau terus bekerja lebih giat.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup>Sedermayanti, *Good Governance : Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*, Ed 1, Bandung : Mandar Maju, 2003, hlm 260.

<sup>18</sup> Sedermayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : PT. Redika Aditama , 2007, hlm 260

Menurut Dimmcook, mengungkapkan tujuan penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Membantu meningkatkan kinerja.
- b. Menetapkan sasaran bagi kinerja perorangan.
- c. Menilai kebutuhan pelatihan dan pengembangan.
- d. Menyikapi percana untuk pengembangan karyawan dimasa mendatang.
- e. Menilai potensi dimasa depan untuk kenaikan pangkat.
- f. Memberi konsultasi kepada karyawan mengenai peluang karier.
- g. Menentukan tarif kinerja karywan untuk maksud peninjauan gaji.
- h. Mendorong pimpinan untuk berpikir cermat mengenai kinerja staf pada umumnya dan faktor yang mempengaruhinya, termasuk gaya kepemimpinan dan perilaku mereka sendiri.<sup>19</sup>

Berikut adalah manfaat dari penilaian kinerja menurut Sedarmayanti : Perbaikan kinerja:

- a. Penyesuaian kompensasi.
- b. Keputusan penempatan.
- c. Kebutuhan pengembangan dan pelatihan.
- d. Perencanaan dan pengembangan karir.
- e. Kekurangan dalam proses penyusunan karyawan.

---

<sup>19</sup> Ibid, hlm 263.



- f. Kesempatan kerja yang sama.
- g. Tantangan dari luar.
- h. Umpan balik terhadap sumber daya manusia.<sup>20</sup>

## 2.2. Pelayanan Prima Pendidikan

### 2.2.1. Pengertian Layanan

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا  
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ  
 بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS. Al-Baqarah 267)

Istilah *service* dalam Bahasa Indonesia setidaknya memiliki tiga kata yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, layanan umumnya mencerminkan produk tidak berwujud (*intangible*) atau sektor industri spesifik seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan dan seterusnya. Pada hakikatnya layanan sebagai

<sup>20</sup> Ibid, hlm 265.

jasa bersifat *intangible* (tidak berwujud), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Sebagai layanan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu ataupun kelompok) kepada pihak lain (individu ataupun kelompok). Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan, yang mencakup aktivitas menjawab pertanyaan pelanggan, menangani komplain, memproses pesanan, menginstalasi produk, dan mereparasi kerusakan.<sup>21</sup>

Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut.<sup>22</sup> Pengertian pelayanan menurut Kotler, yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Bharata pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

---

<sup>21</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Penerbit Andi, 2014, hlm 17.

<sup>22</sup>Lovelock CH, *Service Marketing. Second Edition*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hal Inc, 2000, hlm 5.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penawaran jasa (*intangible*) atau produk oleh penyedia layanan. Perkembangan selanjutnya menurut Gilmore layanan dapat dibedakan menjadi *service* sebagai aktivitas dan *service* sebagai konsep.<sup>23</sup>

Sebagai aktivitas layanan mencakup kepuasan pelanggan, dalam hal ini jasa dipandang sebagai fungsi tambahan yang melengkapi produk fisik maupun non fisik. Layanan dijadikan keunggulan kompetitif, seperti keramahan dan kesigapan pegawai dalam menaganai pelanggan. Sebagai konsep, layanan dapat berwujud organisasi yang meliputi struktur organisasi (bisnis maupun nirlaba yang berkecimpung di bidang jasa), produk inti (perluasan produk atau setiap aktivitas tambahan yang dirancang untuk memfasilitasi penyampaian produk inti), *product support* (setiap aktivitas yang berorientasi pada pelanggan yang berlangsung setelah produk inti disampaikan kepada pelanggan), dan tindakan membantu dan memberikan saran kepada pelanggan. Dengan demikian pada hakikatnya setiap bisnis adalah bisnis jasa/layanan.

---

<sup>23</sup> Op. Cit, Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa...* hlm 17.

Lingkup internal sebuah organisasi mengenal adanya istilah pelanggan internal. Ini berarti setiap individu atau departemen berperan sebagai penyedia maupun penerima layanan individu/departemen lainnya. Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal sangat tergantung pada kualitas relasi dan kerjasama pelanggan internal. Oleh sebab itu, kepuasan dan loyalitas pelanggan eksternal baru bisa terwujud secara efektif apabila kepuasan dan loyalitas pelanggan internal tercipta.

### **2.2.2. Pendidikan Sebagai Layanan Jasa**

Dipandang berdasarkan penyelenggaraannya pendidikan termasuk kategori layanan jasa (*service*) yang dilaksanakan oleh lembaga penyelenggara pendidikan atau satuan pendidikan bagi dan untuk kepentingan masyarakat. Layanan (*services*) memiliki arti yang berbeda-beda, tergantung pada konteksnya. Kata jasa(*service*) memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk. Pendidikan merupakan layanan yang sifatnya diperuntukan untuk publik, maka orientasi layanan pendidikan pun mengarah pada masyarakat umum. Dikutip dari Keputusan MenPan No.63 tahun 2003, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah

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

Dilihat dari intensitas hubungan antara pemberi jasa dan yang diberi layanan, penyelenggaraan pendidikan termasuk dalam kategori *high contactservice*, karena keterampilan interpersonal staf penyedia jasa merupakan aspek krusial, misalnya *performance* pegawai dan dosen menjadi penekanan utama bahwa di dalam layanan jasa pendidikan terjadi interaksi yang sangat *intens* antara siswa sebagai pelanggan dengan guru serta tenaga pendidik lainnya. Menurut Fitzsimmons Penyelenggaraan pendidikan secara spesifik disebutkan sebagai kegiatan yang menekankan pada aspek *profesional service*, selain masih terdapat tiga dimensi lainnya yaitu *service factory*, *mass service*, *danservice shop*.

Kegiatan penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi pada dasarnya adalah kegiatan atau industri jasa, yaitu memberikan layanan

jasa pendidikan kepada murid/siswa sebagai pelanggan. Penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi, selayaknya mencermati kualitas layanan yang diberikan kepada siswa dan atau stakeholdersnya. Kegiatan pendidikan, tidak hanya diorientasikan kepada hasil akhir proses pendidikan dengan melahirkan sejumlah lulusan, melainkan juga fokus perhatian harus mulai diarahkan kepada kualitas layanan dalam pelaksanaan proses belajar mengajar. Kualitas layanan pendidikan perlu diperhatikan bukan karena berpengaruh terhadap hasil pendidikan, melainkan juga

penting dilihat dari aspek persaingan antar lembaga penyelenggara pendidikan untuk mendapatkan siswa baru. Diyakini, kualitas layanan akan berpengaruh terhadap animo masyarakat/siswa baru.<sup>24</sup>

### **2.2.3. Layanan Prima Lembaga Pendidikan**

Perguruan tinggi dalam melaksanakan pendidikan bertujuan untuk menghasilkan insan akademik yang berkualitas. Kualitas diukur berdasarkan segipenguasaan ilmu dan teknologi, serta sikap dan budi pekerti luhur, aktif, kreatif, dan inovatif. Tujuan tersebut menjadi sulit dicapai karena terkendala oleh berbagai faktor, baik faktor mahasiswa

---

<sup>24</sup>Yahya Sudarya, Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan : Kajian Teoritis. *Jurnal Pendidikan Dasar* Nomor 8, 2007.

maupun faktor dari luar yang berkaitan dengan pelayanan kemahasiswaan yang diberikan.<sup>25</sup>

Salah satu penghambat pencapaian tujuan tersebut adalah ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Hal ini dapat disebabkan oleh mahasiswa sendiri yang tidak tahu dan enggan untuk mengenal lembaga secara utuh sehingga tidak mengetahui bagaimana hak dan kewajibannya untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Hal sebaliknya bisa diakibatkan dari pihak pegawai, dosen, maupun tenaga lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa untuk mewujudkan tujuannya perguruan tinggi membutuhkan suatu pelayanan yang mampu memfasilitasi mahasiswa dan juga pihak dosen, tenaga administrasi, dan pihak penunjang lainnya. Pelayanan ini biasa disebut sebagai layanan prima pendidikan.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani (LAN-RI, 2004). Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan

---

<sup>25</sup>Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta : Raja Graffindo Persada, 2012, hlm 57.

kepuasannya, agar mereka selalu puas kepada organisasi /perusahaan.<sup>26</sup>

Berdasarkan pendapat diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan prima adalah suatu layanan yang diberikan kepada pelanggan yang dilakukan sesuai dengan atau melebihi standar yang telah ditetapkan, atau layanan terbaik yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pelanggan. Pada perguruan tinggi yang mayoritas pelanggannya adalah mahasiswa layanan prima bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan mahasiswa sesuai dengan kebutuhan dalam rangka memberdayakan mahasiswa sebagai pelanggan utama pelayanan pendidikan dan membangun serta menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap lembaga melalui mahasiswa.

Bentuk layanan prima terdiri dari layanan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan perbuatan. Ketiganya dapat berdiri sendiri, namun lebih sering berkombinasi. Layanan lisan biasanya dilakukan oleh petugas informasi yang secara langsung berhadapan dengan pelanggan. Layanan lisan dikatakan berhasil apabila pelaku layanan memenuhi persyaratan:.

a. Memahami benar masalah yang termasuk bidang tugasnya.

---

<sup>26</sup>Atep Adya Barata. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004, hlm 27.



- b. Mampu menjelaskan apa yang perlu, dengan lancar, singkat, dan jelas sehingga mampu memuaskan dan menjelaskan kebutuhan pelanggan.
- c. Bersikap sopan, dan ramah, meski dalam keadaan sepi tidak mengobrol karena akan menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
- d. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar mengobrol dengan cara yang sopan.<sup>27</sup>

Layanan lain yang paling sering ditemukan dan paling berperan diperguruan tinggi adalah layana tulisan. Layanan ini terdiri dari dua golongan yaitulayanan yang berupa petunjuk informasi yang ditujukan pada mereka yangberkepentingan, dan layanan dalam bentuk reaksi tertulis atas permohonan,laporan, keluhan, pemeritahuan, dan sejenisnya. Layanan lainnya adalah layananinformasi berupa tanggapan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan olehpelanggan. Tanggapan inilah yang paling penting dalam mewujudkan layanan prima. Hal ini penting karena pada dasarnya orang yang mengetengahkan suatu masalah kepada orang atau badan, menginginkan ada tanggapan atas apa yang diutarakan itu. Meskipun sekedar ucapan terima kasih.\

Berdasarkan ketiga jenis layanan tersebut dalam mewujudkan layanan prima yang paling berpengaruh adalah

---

<sup>27</sup> Op. Cit,Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu...*hlm 61.

layanan dalam bentuk perbuatan atau lisan. Faktor keterampilan dan keahlian petugas sangat menentukan terhadap hasil dan tanggapan pelanggan. Pemberian layanan dalam faktor kecepatan dan pelayanan (*service*) menjadi pokok paling penting setiap pelanggan disertai dengan kualitas hasil yang memadai. Secara lebih lanjut konsep layanan prima diwujudkan dalam bentuk 6A yang terdiri dari *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (tanggung jawab). Konsep tersebutlah yang diharapkan dapat mewujudkan layanan prima yang bermutu. Menurut Shinta Hadiyantina (2012) layanan prima dikatakan bermutu setidaknya jika petugasnya bersikap:

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan.
- b. Pelayanan dengan sepenuh hati.
- c. Budaya pelayanan prima.
- d. Sikap pelayanan prima.
- e. Sentuhan pribadi pelayanan.
- f. Pelayanan prima sesuai dengan pribadi prima.

Secara lebih lanjut dalam Kep.Menpan No. 63 tahun 2004 standar pelayanan prima terdiri dari prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan.

#### 2.2.4. Prinsip Kualitas Layanan Jasa

Menurut Zeithamal dan Bitner Kualitas pelayanan/jasa, adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan/jasa yaitu : *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Prinsip Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, mencakup persyaratan teknis dan administratif, unit kerja/pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan proses dan produk pelayanan, rasa aman dengan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, tempat atau lokasi serta sarana pelayanan disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan ikhlas.
- j. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

## 2.3. Pengertian Administrasi Akademik

### 2.3.1. Pengertian Administrasi

Secara eksplisit, konsep administrasi pendidikan belum dapat dipahami secara komprehensif tanpa terlebih dahulu mengetahui tentang arti administrasi secara umum terlebih dahulu. Secara bahasa, administrasi berasal dari kata Latin “*ad*” dan “*ministro*”. *Ad* mempunyai arti “kepada” dan *ministro* mempunyai arti “melayani”. Secara harfiah, administrasi merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Karena memang pada awalnya, administrasi merujuk kepada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian atau pelayanan kepada raja atau menteri-menteri dalam tugas mengelola pemerintahannya.<sup>28</sup>

Dalam buku karangan Sondang P. Siagan Filsafat Administrasi, mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antaradua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.<sup>29</sup> Ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi di atas. Pertama, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak ada. Kedua, administrasi

---

<sup>28</sup> M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan, Cet. 6*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010, hlm. 3-4.

<sup>29</sup> Sondang P. Siagan, *Filsafat Administrasi, Cet, 7*, Jakarta : PT. Gunung Agung, 1985 hlm. 3

mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu : adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu.

Sekarang ini, konsep administrasi telah mengalami perkembangan yang pesat sehingga administrasi mengalami perluasan konotasi. Secara garis besar, pengertiannya antara lain: mempunyai pengertian sama dengan manajemen, mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintah.

Banyak orang mengartikan bahwa administrasi lebih merujuk kepada pekerjaan sekretaris, klerk, tata usaha atau pekerjaan yang bersangkutan dengan tulis menulis. Namun lebih tepatnya, bahwa konotasi administrasi adalah upaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan orang-orang dalam suatu pola kerjasama. Dan dalam administrasi sendiri ada beberapa unsur utama yang diperhatikan meliputi tujuan, SDM, sumber daya lain, dan waktu. Keempat unsur ini bila dilihat dari perspektif perilaku sosial dapat dikatakan sebagai organisasi. Dan dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah

subsistem dari organisasi itu sendiri dengan unsur-unsur tersebut.<sup>30</sup>

Institusi pendidikan sendiri sebagai suatu bentuk organisasi pendidikan tidak lepas adanya proses administrasi di dalamnya. Meskipun secara umum memiliki ciri yang sama, namun pada aplikasinya memiliki sistem prosedural yang berbeda dengan sistem administrasi di organisasi yang lain. Untuk lebih jelasnya mengenai administrasi pendidikan atau akademik, maka perlu ditinjau beberapa hal yang berkenaan dengan administrasi pendidikan atau akademik yang meliputi pengertian, dasar, prinsip, klasifikasi, dan proses dari administrasi pendidikan atau akademik.

### **2.3.2. Pengertian Administrasi Akademik**

Untuk mendapatkan gambaran mengenai definisi administrasi pendidikan atau akademik, berikut adalah beberapa deskripsi yang dikemukakan oleh para ahli:

a. Hadari Nawawi menyatakan:

Administrasi akademik adalah kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang

---

<sup>30</sup>Faried Ali, *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Februari 2011, Cet. 1, hlm. 24-25.

diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal.<sup>31</sup>

- b. Engkoswara dalam Administrasi Pendidikan menyatakan: Administrasi pendidikan atau akademik adalah ilmu yang mempelajari peataan sumber daya yaitu manusia, kurikulum atau sumber belajar secara optimal dan penciptaan suasana yang baik bagi manusia yang turut serta dalam mencapai tujuan yang disepakati.<sup>32</sup>
- c. M. Ngalim Purwanto menyatakan: Adminisrasi akademik ialah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personel, spiritual dan material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan akademik.<sup>33</sup>
- d. Kementerian pendidikan Nasional menyatakan: Administrasi akademik adalah suatu proses, kegiatan bersama dalam akademik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasn, pembiayaan, dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personil, material, maupun spiritual untuk mencapaitujuan akademik secara efektif dan efisien.

---

<sup>31</sup>M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 10.

<sup>32</sup>*Ibid*, hlm. 11.

<sup>33</sup>M. Ngalim, Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2008 hlm 10



### 2.3.3. Prinsip-prinsip Administrasi Akademik

Ada beberapa pendapat mengenai prinsip-prinsip akademik, berikut deskripsi pendapat-pendapat tersebut:

- 1) H. M. Daryanto mengemukakan beberapa prinsip administrasi akademik sebagai berikut:
  - a. Prinsip efisiensi.
  - b. Prinsip pengelolaan.
  - c. Prinsip prioritas.
  - d. Prinsip efektivitas kepemimpinan.
  - e. Prinsip *teamwork*.<sup>34</sup>
- 2) Dalam GBHN 1975 dikemukakan beberapa prinsip operasional administrasi akademik kurikulum 1975 sebagai berikut:
  - a. Prinsip fleksibilitas.
  - b. Prinsip efisiensi dan efektivitas.
  - c. Prinsip orientasi pada tujuan.
  - d. Prinsip kontinuitas.
  - e. Prinsip *long life education*.<sup>35</sup>

Sehingga apabila prinsip *long life education* dijadikan suatu landasan dalam prinsip operatif, maka yang ada adalah suatu tatanan ideal dari prinsip-prinsip yang ada sebelumnya.

---

<sup>34</sup>*ibid*, hlm 15-17.

<sup>35</sup>*ibid*, hlm 29-30.

### **2.3.4. Komponen Administrasi Akademik**

Administrasi akademik tidak serta merta secara komprehensif diatur dan dilaksanakan oleh satu tim kerja yang membawahi seluruh kegiatan administrasi akademik yang ada. Tetapi konsep yang diterapkan adalah pembagian masing-masing bagian administrasi yang dipercayakan kepada suatu divisi tertentu. Ada beberapa variasi komponen yang penulis temukan sehubungan dengan sistem administrasi. berikut deskripsi beberapa variasi komponen administrasi akademik tersebut:

1) M. Daryanto membagi komponen administrasi akademik ke dalam lima komponen utama, yaitu:

a. Administrasi personel pengelola akademik

Dalam sistem administrasi secara umum, komponen personel pengelola merupakan komponen utama penggerak. Dimana setiap kebijakan, maupun pelaksana utama adalah personel pengelola itu sendiri. Baik yang berkedudukan sebagai policy maker, seperti halnya kepala institusi dan pejabat terkait. Dan ada yang bertindak sebagai policy actor, seperti halnya para staff administrasi dan staff akademik lainnya serta para pengajar akademik.

Dengan adanya hierarki yang tersebut sebelumnya, diharapkan tidak terjadi overlap antar bagian atau antar divisi dalam sistem pengelolaan maupun dalam penerapan kebijakan yang telah ditetapkan. Karena pada

prinsipnya, setiap komponen yang ada memiliki tanggungjawab dan wewenang yang diatur berdasarkan UU No.8 tahun 1974 tentang Pokok - pokok Kepegawaian.<sup>36</sup> Lebih jauh lagi, dalam UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas dijelaskan mengenai aspek-aspek pengelolaan personel akademik. Dimulai dari aktifitas perekrutan hingga tahap diklat serta seleksi dan penempatan. Proses yang saling berkaitan tersebut merupakan sebuah kesatuan yang saling terkait dan dilakukan secara terpadu.<sup>37</sup>

b. Administrasi Kurikulum

Kurikulum sendiri secara mendasar berisi hal-hal yang berkenaan dengan perangkat rencana dan pengaturan mengenai isi maupun bahan kajian dan mata kuliah serta teknis dan mekanisme penyampaian dan penilaian sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan perkuliahan di perguruan tinggi.

Sedangkan cakupan ruang lingkup kurikulum adalah:

- a) Kompetensi lulusan.
- b) Materi pembelajaran.
- c) Sumber belajar.

---

<sup>36</sup> *Ibid*, hlm 35.

<sup>37</sup> Ara Hidayat, Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasinya dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, Bandung: Pustaka EDUCA, Januari 2010, hlm. 163-165.

- d) Strategi dan metode pembelajaran.
- e) Beban dan masa studi.
- f) Sistem evaluasi hasil belajar mahasiswa.<sup>38</sup>

c. Administrasi Prasarana dan Sarana Akademik

Dalam konteksnya, prasarana lebih mengacu kepada fasilitas pendukung pembelajaran atau perkuliahan yang secara tidak langsung, seperti gedung lokasi, lapangan olahraga, audit dan sebagainya. Sedangkan sarana, mengacu pada representasi prasarana bersinggungan secara langsung dengan kegiatan pembelajaran atau perkuliahan seperti ruang, buku diktat, perpustakaan dan laboratorium. Menurut Kepmendiknas No.079/1975, sarana pendukung akademik terdiri atas tiga kelompok besar, yaitu:

- a) Bangunan dan perabot perlengkapannya.
- b) Alat perkuliahan yang terdiri atas buku diktat, alat peraga, dan laboratorium.
- c) Media perkuliahan yang terdiri atas media audiovisual atau multimedia dan media non-visual.<sup>39</sup>
- d) Administrasi Peserta Akademik

---

<sup>38</sup>Sulistyoweni Widanarko, et.al., *Pedoman Mutu Akademik Universitas: Kurikulum dan Mahasiswa*, Jakarta: Badan Penjaminan Mutu Akademik UI, 2007, hlm. 4-5.

<sup>39</sup>M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, hlm. 51.

Pada sistem administrasi lama, administrasi peserta akademik mencakup beberapa aspek yang cukup kompleks. Cakupan tersebut meliputi sistem informasi database, pengendalian data aktifitas kegiatan ekstrakurikuler dan kegiatan intrakurikuler, serta monitoring pembaharuan data yang ada. Namun pada sitematika akademik pendidikan tinggi yang baru, administrasi peserta akademik telah mengalami modifikasi dan perumusan ulang, ditata ulang sedemikian rupa dan dipadukan dengan indikator aspek yanglain untuk mendapatkan formulasi yang lebih spesifik danberimbang serta memiliki konsep yang lebih definite.<sup>40</sup>

## **2.4. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

### **2.4.1. Pengertian Kepuasan**

Untuk mendapatkan gambaran mengenai konsep kepuasan, berikut diberikan beberapa definisi para ahli:

- a. Tjiptono dan Chandra mendefinisikan kepuasan sebagai upayapemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.<sup>41</sup>
- b. Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah

---

<sup>40</sup> *Ibid*, hlm. 55-58.

<sup>41</sup> Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisa, 2001, hlm.55.

membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

- c. Biong mendefinisikan kepuasan sebagai sebuah konsekuensi atau akibat atas pengalaman satu pihak terhadap kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma atau aturan-aturan dengan harapan-harapannya.<sup>42</sup>
- d. Kepuasan didefinisikan Muhmin sebagai sebuah keadaan kasih sayang positif dihasilkan dari penilaian perusahaan terhadap seluruh aspek dari hubungan bekerjanya dengan perusahaan lain.<sup>43</sup>

#### **2.4.2. Pengertian Pelanggan**

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau lembaga untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan berpengaruh pada performansi lembaga.<sup>44</sup> Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.<sup>45</sup> Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi pelanggan terhadap suatu

---

<sup>42</sup>*Ibid*, hal 56.

<sup>43</sup>*Ibid*, hal 57.

<sup>44</sup>Vincent Gaspers, *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia, 2008, hlm. 33.

<sup>45</sup>M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010, hlm. 48.

barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi terhadap produk atau jasa tersebut.

Kata pelanggan adalah istilah yang sangat akrab dengan dunia bisnis di Indonesia mulai dari pedagang kecil hingga industri bersekala internasional, dari perusahaan yang bergerak di bidang produksi barang hingga perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat mengerti apa arti kata pelanggan. Tetapi apakah mereka memiliki persepsi yang sama terhadap pelanggan?. Apakah mereka sama-sama mengetahui apa yang diinginkan pelanggan ?. Apakah mereka sama-sama menganggap bahwa pelanggan adalah orang yang membeli produk dan yang menggunakan jasa ?. Perbedaan persepsi mereka terhadap pelanggan akan mengakibatkan perbedaan dalam memberikan pelayanan.

“Secara tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan”.<sup>46</sup>

Banyak pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Engel mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pengguna jasa sebuah lembaga, dimana alternatif yang dipilih sekurangkurangnya memberikan hasil (*out come*) sama atau melampaui harapan

---

<sup>46</sup>Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisa, 2001, hlm.74-75.

pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan pakar pemasaran, Kotler menandaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>47</sup>

Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka, kita sebagai lembaga yang memasok produk perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan pengalaman yang mereka dapatkan kepada teman-teman mereka.

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas

---

<sup>47</sup>M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa terpadu (Total Service Management)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004, hlm. 104.



suatu produk. Ada beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi.
- b. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting.
- c. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dan perbaikan terus-menerus.

### **2.4.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah konsep penting dalam pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Jika mereka tidak dipuaskan, mereka cenderung beralih merek serta mengajukan keberatan pada produsen, pengecer, dan bahkan menceritakannya kepada konsumen atau pelanggan lain. Melihat tingginya tingkat kepentingannya pada pemasaran. Kepuasan telah menjadi subjek dari beberapa penelitian konsumen yang dilakukan cukup gencar.<sup>48</sup>

Hasil kepuasan pelanggan disebut juga dengan mutu, karna mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan

---

<sup>48</sup>J. Paul Peter, *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, hlm. 157.

pelanggan. Mutu ini bisa disebut sebagai mutu yang hanya ada di mata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting. Sebab, ada satu resiko yang sering sekali kita abaikan dari definisi ini, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu. Dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan.

Kepuasan karyawan akan mendorong tumbuhnya loyalitas karyawan pada organisasi. Selanjutnya loyalitas karyawan akan mengarah pada peningkatan produktifitas. Produktifitas karyawan mendorong penciptaan nilai pelayanan external yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan external, karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan.<sup>49</sup>

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang rajayang harus dilayani namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan. Usaha memuskan kebutuhan pelanggan harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat *win-win*

---

<sup>49</sup>Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : CV Andi Offset, 2005, Hlm. 125.

*solution* yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.<sup>50</sup>

Tom Peters, dalam *Thriving On Chaos*, membicarakan tentang peran penting pelanggan dalam menentukan mutu dengan menekankan bahwa mutu yang dirasa (*perceived quality*) dari sebuah produk bisnis atau jasa adalah factor utama yang mempengaruhi kesuksesan produk atau jasa tersebut. Peters berpendapat bahwa mutu yang didefinisikan oleh pelanggan jauh lebih penting dibandingkan harga dalam menentukan permintaan barang dan jasa. Peters menemukan kenyataan bahwa pelanggan akan selalu membayar lebih baik untuk mutu yang baik, tanpa menghiraukan tipe produknya. Dan dia juga berpendapat bahwa karyawan menjadi jauh lebih berenergi ketika mereka memiliki kesempatan untuk memberikan layanan yang bermutu atau menghasilkan produk yang bermutu. Walaupun demikian, dia selalu mengingatkan bahwa pelaku-pelaku pasar yang baru ikut bergabung juga akan member membuat para pelanggan melakukan redefinisi terhadap mutu, atau yang sama artinya dengan kepuasan pelanggan.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> Mina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010, Hlm.6.

<sup>51</sup> Edward Sallis, *Total Quality management in Education*, Jogjakarta: IRCiSoD, 2007, Cet. V, hlm. 56-57.

Kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Dalam memenuhi harapan pelanggan, perusahaan perlu mengetahui tingkat ekspektasi konsumen. Kepuasan pelanggan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **2.4.4. Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan**

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

- a. Kualitas Produk.
- b. Kualitas Pelayanan.
- c. Emosional.
- d. Harga.
- e. Biaya.<sup>52</sup>

Dalam buku karangan Dr. Patricia Patton yang berjudul EQ Pelayanan sepenuh hati, faktor kepuasan

---

<sup>52</sup>Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik*, Edisi Pertama, Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2001. hlm 57.

pelanggan dapat di lihat dari terpenuhinya lima komponen layanan sepenuh hati yaitu:

- a. Memahami Emosi-Emosi Kita.
- b. Kompetensi.
- c. Mengelola Emosi-Emosi Kita.
- d. Bersikap Kreatif dan Memotivasi diri sendiri.
- e. Menyelaraskan Emosi-Emosi Orang Lain.<sup>53</sup>

Dari kelima komponen layanan sepenuh hati itu yang terpenting dalam faktor-faktor mencapai kepuasan pelanggan adalah menyelaraskan yaitu membangun jembatan emosi-emosi kita, emosi-emosi klien, dan layanan yang diberikan.

#### **2.4.5. Strategi Kepuasan**

Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Bahkan Muide dan Cottam menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai sekalipun hanya untuk sementara waktu. Namun, upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan sebuah lembaga.

---

<sup>53</sup>Patricia Patton, *EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: Pustaka Delapratasa, 2000, hlm. 12-21.

Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain:<sup>54</sup>

- a. Strategi *superior customer service*
- b. Strategi *unconditional service guarantees* atau *extraordinary guarantees*.

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan pada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu jasa dan kinerja lembaga. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya.

Garansi atau jaminan mutlak dirancang untuk meringankan risiko/kerugian pelanggan. Garansi tersebut menjanjikan kualitas prima dan kepuasan pelanggan, sehingga memaksa lembaga untuk memberikan yang terbaik dan meraih loyalitas pelanggan. Fungsi utama garansi adalah untuk meminimalisir rasa kecewa para pelanggan atas segala sesuatu yang diberikan oleh

---

<sup>54</sup>Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2005, hlm. 134-141.

lembaga yang bersangkutan. Suatu garansi yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, diantaranya adalah:

- a) Realistis dan dinyatakan secara spesifik.
  - b) Sederhana, komunikatif, dan mudah dipahami.
  - c) Tidak membebani pelanggan dengan syarat-syarat yang berlebihan.
  - d) Berfokus pada kebutuhan pelanggan.
  - e) Memberikan standar kinerja yang jelas.
- c. Strategi penanganan keluhan yang efisien

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas, manfaat lainnya antara lain:

- a) Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang kecewa.
- b) Penyedia jasa bisa terhindar dari publistas negative.
- c) Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanannya pada saat ini.
- d) Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya.

- e) Pegawai dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik.<sup>55</sup>

Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Langkah ini merupakan langkah yang sangat penting, karena menentukan efektivitas langkah-langkah selanjutnya. Sumber masalah ini perlu diatasi dan ditindaklanjuti agar dimasa mendatang tidak timbul masalah yang sama.

Ketidakpuasan bisa semakin besar apabila pelanggan yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Yang penting bagi pelanggan adalah bahwa pihak lembaga harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan penyesalan terhadap kecewanya pelanggan dan berusaha memperbaiki situasi. Oleh karena itu para karyawan/pegawai perlu dilatih dan diberdayakan untuk mengambil keputusan dalam rangka menangani situasi-situasi seperti itu.

Ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan, yaitu sebagai berikut:

---

<sup>55</sup>Yetty Sarjono, *Faktor-faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadapKepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun akademik 2005-2006*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2006, hlm. 66-67.



- a. Empati pada pelanggan yang marah.
- b. Kecepatan dalam penanganan keluhan.
- c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau Keluhan.
- d. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan.<sup>56</sup>

## 2.5. Penelitian Terdahulu

1. Indah Elza Putri (2012), meneliti tentang “Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan dan penilaian harapan kualitas layanan yang baik (positif) pada indikator bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsivness*), dan jaminan (*assurance*). Indikator yang mendapat tanggapan yang kurang baik (negatif), terdiri dari kehandalan (*reliability*) dan empati (*empathy*).<sup>57</sup>
2. Wagiran (2012) meneliti tentang “Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin FT UNY terhadap layanan akademik dan non akademik”. Hasil penelitian didasarkan pada perbandingan rerata hasil penelitian dengan rerata kriteria, kategori serta pencapaian skor menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa

---

<sup>56</sup>Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, hlm. 141.

<sup>57</sup>Indah Elza Putri, *tentang Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin*, Skripsi, Universitas Hasanuddin, 2012, hlm 7.

termasuk dalam kategori sangat rendah hingga sedang atau sebesar 49% dari skor maksimal.<sup>58</sup>

3. Mohammad Solihin (2010) meneliti tentang “Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011” menyimpulkan Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan IAIN Walisongo Semarang tingkat kinerja 3.19 (cukup memuaskan) dan harapan 4.40 (penting). Sedangkan untuk strategi meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan IAIN Walisongo Semarang tahun ajaran 2010/2011 yaitu memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan standar layanan perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.<sup>59</sup>
4. Amirotus Sholichah meneliti tentang “Study Tentang Manajemen Berbasis Teknologi Informasi dan Implikasinya terhadap Pelayanan Mahasiswa dalam Memanfaatkan Sumber Belajar di IAIN Walisongo Semarang”. Menyebutkan bahwa keberadaan perpustakaan yang berbasis komputerisasi di IAIN Walisongo Semarang dapat meningkatkan kualitas dan kecepatan proses

---

<sup>58</sup>Wagiran, *Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin FT UNY terhadap layanan akademik dan non akademik*, SKRIPSI, Universitas Negeri Yogyakarta, 2012, Hlm 9.

<sup>59</sup>Solihin, *Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011*, Skripsi, IAIN Walisongo Semarang, 2011, hlm 24.

layanan pada pengguna perpustakaan sehingga dapat pelayanan yang maksimal.<sup>60</sup>

5. Muhammad Affan Adrianto meneliti tentang “Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara (Studi Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang)”. Menyebutkan bahwa Hasil penelitian yang cukup baik maka hal yang harus diperhatikan adalah bagaimana para pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang maskapai tersebut.<sup>61</sup>
6. Oktaviani Lestari meneliti tentang “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan Angkasa Pura Supadio Pontianak”. Menyebutkan bahwa pada variabel kepuasan anggota 13 responden atau 59,9% dari total keseluruhan responden memilih jawaban dengan kategori baik. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan anggota terhadap koperasi sudah baik.<sup>62</sup>

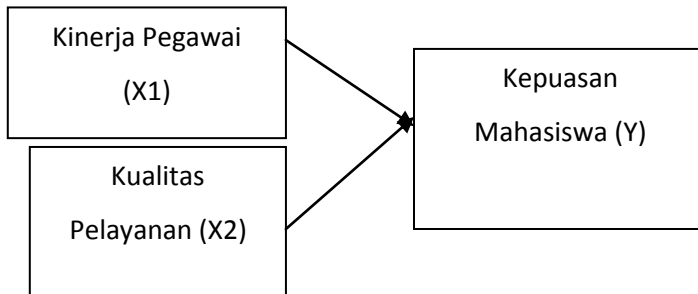
---

<sup>60</sup> Mohammad Solihin, *Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo*, Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2011, hlm 10.

<sup>61</sup> Muhammad Affan Adrianto, *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara (Studi Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang)*, Jurnal Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 12, Hal. 2014-2020

<sup>62</sup> Oktaviani Lestari, *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Karyawan Angkasa Pura Supadio Pontianak*, Artikel Penelitian, Universitas Tanjungpura Pontianak, 2013, hlm 7-10.

## 2.6. Kerangka Berfikir



Kinerja (*Job Performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan.

Sedangkan Pelayanan secara umum adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dilihat dari sifatnya yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki maka layanan dapat disebut juga sebagai jasa. Berdasarkan definisi tersebut dapat dikatakan bahwa pendidikan merupakan sebuah produk layanan jasa. Perguruan tinggi merupakan salah satu penyedia jasa pendidikan. Secara umum, tujuan penyelenggaraan pendidikan

termasuk di perguruan tinggi adalah terciptanya sumberdaya manusia yang berkualitas dan berdaya saing.

Semua tujuan tersebut akan terakumulasi melalui proses belajar. Produknya adalah kemampuan dan prestasi peserta didik. Produk tersebut dapat berwujud nilai lulusan yang tinggi, angka kerja lulusan yang tinggi dengan masa tunggu rendah, serta banyaknya lulusan yang bekerja di bidang yang relevan dengan jurusannya. Produk akan menunjukkan kualitas atau mutu layanan perguruan tinggi. Berdasarkan penjelasan diatas maka pendidikan dikatakan berkualitas/bermutu jika mampu menghasilkan output yang baik. Output dihasilkan melalui proses pendidikan yang tidak lain adalah layanan pendidikan.

Orientasi perguruan tinggi terhadap kualitas output tersebut mengarah pada perbaikan layanan yang diberikan sebagai tanggungjawab kepada stakeholders. Layanan pada perguruan tinggi utamanya ditujukan kepada mahasiswa sebagai pelanggannya. Mahasiswa dianggap sebagai penerima ilmu dari kegiatan belajar. Disisi lain mahasiswa juga yang nantinya akan menjadi output. Ini berarti indikator kualitas pelayanan pendidikan yang bermutu harus diorientasikan pada kebutuhan klien atau pihak-pihak penerima layanan. Mutu atau kualitas pelayanan pendidikan harus memperhatikan apa yang dirasakan oleh penerima layanan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan. Secara lebih jelas perguruan tinggi harus berorientasi pada kepuasan pelanggan. Kepuasan akan

memberikan penilaian yang baik dari mahasiswa kepada lembaga yang artinya akan memberikan keuntungan bagi semua pihak yang terlibat.

Layanan paling penting pada pendidikan salah satunya adalah layanan akademik. Layanan akademik menjadi sangat penting karena pada dasarnya keberhasilan perguruan tinggi diukur melalui keberhasilan akademik mahasiswanya.

Keberhasilan akademik mahasiswa inilah yang disebut sebagai output perguruan tinggi, yang dijadikan tolok ukur kualitas perguruan tinggi bagi masyarakat dan *stakeholders* atau pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai indikator kualitas layanan memiliki beberapa dimensi tertentu seperti yang dijelaskan oleh Kotler yaitu:

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

Secara umum alur pemikiran tersebut menjelaskan bahwa variabel yang diteliti adalah kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap loyalitas mahasiswa. Variabel selanjutnya dijabarkan dan diukur dengan menggunakan dimensi kualitas layanan berupa dimensi berwujud (*tangible*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi kesigapan (*responsiveness*), dimensi kepastian (*assurance*) dan dimensi empati (*empathy*). Wujud layanan akademik yang akan diukur berupa layanan jadwal kuliah, KRS, nilai, ijin observasi dan penelitian, serta informasi perkuliahan dan kegiatan akademik.

Berdasarkan kerangka pikir ini dapat diidentifikasi bahwa penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang bersifat survey dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta. Metode penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel secara random, pengumpulan data melalui instrumen penelitian, dan analisis data bersifat statistik.<sup>63</sup>

## 2.7. Hipotesis

1. Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa
2. Terdapat pengaruh positif antara kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa.

---

<sup>63</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung :Alfabeta, 2009, hlm 14.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis dan Sumber Data**

##### **3.1.1. Jenis Data**

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah metode penelitian survei dengan menggunakan pendekatan analisis data kuantitatif, yaitu menggambarkan dan menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai dan pelayanan administrasi akademik di Kantor Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang

##### **3.1.2. Sumber Data**

Menurut Suharsimi, sumber data adalah subjek dari mana dapat diperoleh. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.<sup>64</sup>

##### **3.1.3. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri langsung oleh peneliti dari sumber penelitian.<sup>65</sup> Data

---

<sup>64</sup> Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006, hlm.107

<sup>65</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif: Kualitatif dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2009, hlm. 402



primer diperoleh dari jawaban kuesioner yang diberikan langsung pada Mahasiswa UIN Walisongo Semarang.

#### **3.1.4. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara sebagai contoh dari buku-buku, jurnal, majalah, homepage internet, dan referensi-referensi lainnya yang berhubungan dalam penelitian ini.<sup>66</sup>Data sekunder diperoleh secara tidak langsung yang digunakan untuk melengkapi data primer.

### **3.2. Populasi dan Sampel**

#### **3.2.1. Populasi**

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

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Adapun rincian sebaran populasi disajikan pada tabel sebagai berikut:

---

<sup>66</sup> *ibid*

Tabel. 1 Sebaran Populasi Penelitian Pengaruh Kinerja Pegawai dan Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang adalah :

NO	Program Studi	Angkatan					Jumlah
		2013	2014	2015	2016	2017	
1	S1 Ekonomi Syariah	93	215	158	177	215	858
2	D3 Perbankan Syariah	3	17	112	121	86	339
3	S1 Perbankan Syariah			137	126	171	434
4	S1 Akuntansi Syariah			72	118	126	316
Total		96	232	479	542	588	1947

Sumber: Kasubag Kantor FEBI UIN Walisongo Semarang Tahun 2017

Jadi jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1947 Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.

### 3.2.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi.<sup>67</sup>Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur(anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.Untuk sekedar prediksi apabila subyeknya kurang dari

---

<sup>67</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif: Kualitatif dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2012, hlm.120

100, lebih baik peneliti mengambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Namun, jika jumlah subyeknya besar, peneliti dapat mengambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih.<sup>68</sup> Dalam penelitian ini peneliti mengambil 10% populasi. Adapun untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diteliti menggunakan rumus Solvin sebagai berikut:

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

Keterangan

N= Ukuran Populasi

n= Ukuran Sampel

e= Persen Kelonggaaean Ketidaktelitian (10%)

Bila angka-angka dimasukkan dalam rumus maka akan mewakili sampel yang ada secara representative, besarnya sampe yaitu:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{1947}{1 + 1947(0,1)^2} \end{aligned}$$

=95,11 maka sampel dibulatkan menjadi 100 responden

---

<sup>68</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, 2010, hlm.179

### 3.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner. Metode ini sering pula sebagai metode kuesioner. Metode angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden.<sup>69</sup>Selain itu teknik pengumpulan data tersebut peneliti juga melakukan teknik *library research* (kepastakaan) dan juga *internet research* (internet). Dalam kuesioner ini, peneliti menggunakan data interval dengan *skala likert* yaitu skala yang berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.

Untuk mengukur persepsi dari responden maka digunakan skala likert. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala 1-4 untuk mewakili pendapat para responden. Kuesioner ini dibagikan kepada responden secara langsung.

Tabel 2.  
Nilai Skala Likert

	Jawaban	Keterangan	Skor
o	SP	Sangat Puas	4
	P	Puas	3

---

<sup>69</sup> Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi (Teori, Paradigma dan Discourse Teknologi Komunikasi di Masyarakat)*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008, hlm.123

TP	Tidak Puas	2
STP	Sangat Tidak Puas	1

### 3.4. Definisi Operasional Variabel

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

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

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini penulis menggunakan satu variabel *dependen* yaitu kepuasan mahasiswa (Y). Adapun indikator dari variabel tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan.
- c. Kemampuan/kompetensi.
- d. Keadilan mendapat pelayanan.
- e. Kepastian jadwal pelayanan.
- f. Kenyamanan lingkungan.
- g. Keamanan pelayanan.<sup>70</sup>

---

<sup>70</sup>Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Rineka Cipta, 2011.

### 3.4.2. Variabel bebas (*independen*)

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

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

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

- a. *Reability* (Kepercayaan).
- b. *Responsiveness* (Daya Tangkap).
- c. *Assurance* (Keyakinan).
- d. *Emphaty* (Perhatian Individu).
- e. *Tangible* (Berwujud).

### 3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisa kuantitatif dengan menggunakan alat bantu program statistic SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) for window version 20.0. Dalam penelitian ini model analisis data yang digunakan untuk menguji sejauh mana pengaruh kinerja pegawai, kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa dengan menggunakan model Analisis Regresi Linier Sederhana.

#### 3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari kisaran teoritis, kisaran sesungguhnya, rata-rata hitung (*mean*), dan standar deviasi (*standard deviation*). Menurut Sekaran, statistik deskriptif dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang baik tentang bagaimana responden bereaksi terhadap *item* dalam kuesioner.<sup>71</sup>

#### 3.5.2. Uji Kualitas Data

Kualitas data dalam suatu pengujian hipotesis akan mempengaruhi hasil ketepatan uji hipotesis. Dalam penelitian ini, kualitas data yang dihasilkan dari

---

<sup>71</sup> Uma Sekaran, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku 2*, Jakarta: Salemba, 2006, hlm.176

penggunaan instrumen dievaluasi dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

### 3.5.2.1. Uji Validitas

Validitas adalah bukti bahwa instrument, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan.<sup>72</sup>

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

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

---

<sup>72</sup>*ibid*, hlm.248



### 3.5.2.2. Uji Reliabilitas

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

### 3.5.3. Uji Asumsi Klasik

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

#### 3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah analisis dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika terdapat normalitas, residual akan terdistribusi secara normal dan independen,

yaituperbedaan antara nilai prediksi dengan skor yang sesungguhnya atau *error* akanterdistribusi secara simetri disekitar nilai means sama dengan nol. Uji normalitasdalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistik non-parametik *One SampleKolmogorov-Smirnov Test*.

Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan p value yangdiperoleh dari hasil penguji noermalitas dengan tingkat signifikan yang ditentukanyaitu sebentar 0,05. Data dikatakan terdistribusi secara normal jika p value  $> \alpha 0,05$ , begitu juga sebaliknya.

### 3.5.3.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresiditemukan adanya korelasi antarvariabel independen. Model regresi yang baikseharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabelindependen.<sup>73</sup> Multikolinearitas antarvariabel independen dapat dilihat dari nilai *tolerancedan variance inflation factor (VIF)*. Kedua ukuran tersebut menunjukkan setiapvariabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen yang

---

<sup>73</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006, hlm.91

lain. Nilai tolerance yang rendah sama artinya dengan nilai *VIF* lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinieritas.<sup>74</sup>

### 3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

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

---

<sup>74</sup> Ibid, hlm.92

### 3.5.4. Uji Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan model regresi linier berganda. Model regresi linier berganda bertujuan untuk memprediksi besar variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen yang sudah diketahui besarnya. Model regresi linier berganda biasanya digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel dependen dengan skala pengukuran interval atau rasio dalam satu persamaan linier. Dalam pengujian ini menggunakan uji statistik meliputi uji koefisien determinasi (*Adjusted R square*), uji F, dan uji T.

#### 3.5.4.1. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk menguji *goodnes-fit* dari model regresi. Koefisien determinasi merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi pula kemampuan variabel bebas dalam menjalankan variasi perubahan pada variabel terikatnya. Koefisien memiliki kelemahan, yaitu bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi, dimana penambahan satu variabel bebas dan pengamatan dalam model akan meningkatkan  $R^2$

meskipun variabel yang dimasukan itu tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya. Untuk mengurangi kelemahan tersebut maka digunakan koefisien determinasi yang telah disesuaikan, *adjusted R square*.

Koefisien determinasi yang telah disesuaikan berarti bahwa koefisien tersebut telah dikorelasi dengan memasukan unsur jumlah variabel dan ukuran sample yang digunakan. Dengan menggunakan koefisien determinasi yang disesuaikan dapat naik atau turun akibat adanya penambahan variabel aru dalam model. Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat digunakan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3  
Kriteria untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi.

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat

0,80 – 1,000 Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2012, Metode Penelitian Bisnis

### 3.5.4.2. Uji F

Analisis ini digunakan untuk membuktikan apakah kinerja pegawai, kualitas pelayanan administrasi akademik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan BISnis Islam UIN Walisongo Semarang. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dengan taraf kesalahan 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Adapun rumus uji F yang digunakan adalah sebagai berikut<sup>75</sup>:

$$F_{reg} = \frac{R_y^2(1)(N - m - 1)}{m(1 - R_y^2(1))}$$

Keterangan:

$F_{reg}$  : Harga garis regresi

N : Banyaknya responden

m : Banyaknya variabel bebas

$R_y$  : Koefisien korelasi antara X dan

Y

1 : Bilangan konstan

---

<sup>75</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif: Kualitatif dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2009, hlm.272

Dari hasil Freg tersebut kemudian dikonsultasikan Ft 5% dengan menggunakanderajat kebebasan (db). Adapun rumus db adalah sebagai berikut:

$$db = \frac{m}{N - m - 1}$$

Hipotesis yang digunakan adalah:

1. Hipotesis nihil ( $H_0$ ), tidak ada pengaruh signifikan atau nyata variabel bebas (X) terhadap variabel terkait (Y).
2. Hipotesis kerja ( $H_a$ ), ada pengaruh yang signifikan atau nyata variabelbebas(X) terhadap variabel terkait (Y).

Kesimpulannya adalah:

1.  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak artinya ada pengaruh nyatavariabel persepsi mahasiswa tentang kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik.
2.  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_a$  ditolak  $H_0$  diterima artinya tidak ada pengaruh nyatavariabel persepsi mahasiswa tentang kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik.

### 3.5.5. Analisis Regresi Berganda

Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi berganda (*multiple regression*). Pendekatan ini diadopsi dari persamaan yang digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen secara individu atau parameter yaitu:

1. Menguji pengaruh kinerja pegawai ( $X_1$ ) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang (Y).

$$\text{Persamaan } Y = \beta_0 + \beta_1 1X_1 + e$$

2. Menguji pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik ( $X_2$ ) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang (Y).

$$\text{Persamaan } Y = \beta_0 + \beta_2 1X_2 + e$$

3. Menguji pengaruh kinerja pegawai ( $X_1$ ), kualitas pelayanan administrasi akademik ( $X_2$ ), terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang (Y).

$$\text{Persamaan } Y = \beta_0 + \beta_1 1X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Mahasiswa

$X_1$  : Kinerja Pegawai

$X_2$  : Kualitas Pelayanan Administrasi

Akademik



$\beta_0$  : Konstanta

$\beta_{1-4}$ : Koefesien Regresi

$e$  : Standar Error

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Deskripsi Variabel

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

##### 4.1.1. Deskripsi Persepsi Responden Terhadap Kinerja Pegawai (X1)

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Kinerja dalam penelitian ini merupakan kinerja pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Kinerja pegawai dalam penelitian ini diukur dengan 8 (delapan) pertanyaan. Adapun tanggapan responden mengenai kinerja pegawai dapat diketahui pada uraian berikut ini :

Tabel 4.1  
Tanggapan Responden Mengenai  
Sikap Pegawai Cepat dan Tanggap

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Cepat dan Tanggap	-	0,0
	28	28,0
Tidak Cepat dan	62	62,0

Tanggap Cepat dan Tanggap Sangat Cepat dan Tanggap	10	10,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.1, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan pegawai cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan mahasiswa, yakni sebanyak 62% responden dan responden yang menjawab pegawai tidak cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan mahasiswa, yakni sebanyak 28% responden.

Tabel 4.2  
Tanggapan Responden Mengenai  
Pengetahuan dan Kecakapan Pegawai

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	2	2,0
Tidak Puas	30	30,0
Puas	59	59,0
Sangat Puas	9	9,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.2, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pengetahuan dan kecakapan pegawai dalam memberikan layanan, yakni sebanyak 59% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan pengetahuan dan kecakapan pegawai dalam memberikan layanan, ada 30% responden.

Tabel 4.3  
Tanggapan Responden Mengenai  
Tanggung Jawab Keamanan dan Kenyamanan

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	2	2,0
Tidak Puas	26	26,0
Puas	64	64,0
Sangat Puas	8	8,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.3, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan tanggung jawab keamanan dan kenyamanan yang diberikan kepada mahasiswa, yakni sebanyak 64% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan tanggung jawab keamanan dan kenyamanan yang diberikan kepada mahasiswa, yakni sebanyak 26% responden.

Tabel 4.4  
Tanggapan Responden Mengenai  
Ketepatan Waktu Pelayanan

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	-	0,0
Tidak Puas	30	30,0
Puas	61	61,0
Sangat Puas	9	9,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.4, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap ketepatan waktu pelayanan yang diberikan, yakni sebanyak 61% responden dan diikuti responden yang menjawab tidakpuas terhadap ketepatan waktu pelayanan yang diberikan, yakni sebanyak 30% responden.

Tabel 4.5  
Tanggapan Responden Mengenai  
Efektivitas Komunikasi

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Efektif	-	0,0
Tidak Efektif	27	27,0
Efektif	62	62,0
Sangat Efektif	11	11,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.5, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan pegawai melakukan komunikasi yang efektif kepada mahasiswa, yakni sebanyak 62% responden dan diikuti responden yang menjawab bahwa pegawai melakukan komunikasi yang tidak efektif kepada mahasiswa, yakni sebanyak 27% responden.

Tabel 4.6  
Tanggapan Responden Mengenai  
Keramahan Pegawai

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Ramah	1	1,0
Tidak Ramah	31	31,0
Ramah	58	58,0
Sangat Ramah	10	10,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.6, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pegawai bersikap ramah dalam memberikan bantuan, yakni sebanyak 58% responden dan diikuti responden yang menjawab bahwa pegawai bersikap tidak ramah dalam memberikan bantuan, yakni sebanyak 31% responden.

Tabel 4.7  
Tanggapan Responden Mengenai  
Sistem Komputerisasi

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	-	0,0

Tidak Puas	19	19,0
Puas	70	70,0
Sangat Puas	11	11,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.7, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan sistem komputerisasi akademik, yakni sebanyak 70% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan sistem komputerisasi akademik, yakni sebanyak 19% responden.

Tabel 4.8  
Tanggapan Responden Mengenai  
Kerapian dan Kesopanan Berpakaian

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Rapi dan Sopan	-	0,0
Tidak Rapi dan Sopan	11	11,0
Rapi dan Sopan	75	75,0
Sangat Rapi dan Sopan	14	14,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.8, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan pegawai rapi dan sopan dalam berpakaian, yakni sebanyak 75% responden dan diikuti responden yang menjawab pegawai sangat rapi dan sopan dalam berpakaian, yakni sebanyak 14% responden.

#### 4.1.2. Deskripsi Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X2)

Pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penawaran jasa (*intangible*) atau produk oleh penyedia layanan. Sementara kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan 15 (lima belas) pertanyaan. Adapun tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dapat diketahui pada uraian berikut ini :

##### 1. Aspek Reliability (Kepercayaan)

Tabel 4.9  
Tanggapan Responden Mengenai  
Prosedur Pelayanan

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	-	0,0
Tidak Puas	30	30,0
Puas	61	61,0
Sangat Puas	9	9,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.9, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan prosedur pelayanan yang semakin mudah, yakni sebanyak 61% responden dan diikuti



responden yang menjawab tidak puas dengan prosedur pelayanan yang semakin mudah, yakni sebanyak 30% responden.

Tabel 4.10  
Tanggapan Responden Mengenai  
Ketepatan Waktu Pelayanan

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Tepat Waktu	-	0,0
Tidak Tepat Waktu	13	13,0
Tepat Waktu	80	80,0
Sangat Tepat Waktu	7	7,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.10, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan selesai tepat waktu, yakni sebanyak 80% responden dan diikuti responden yang menjawab pelayanan yang diberikan selalu selesai dengan tidak tepat waktu yakni sebanyak 13% responden.

Tabel 4.11  
Tanggapan Responden Mengenai  
Kejelasan Informasi

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Jelas	-	0,0
Tidak Jelas	31	31,0
Jelas	60	60,0
Sangat Jelas	9	9,0

	100	100,0
--	-----	-------

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.11, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan pegawai memberikan informasi dengan jelas, yakni sebanyak 60% responden dan diikuti responden yang menjawab pegawai memberikan informasi dengan tidak jelas, yakni sebanyak 31% responden.

Tabel 4.12  
Tanggapan Responden Mengenai  
Kejelasan Informasi

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	-	0,0
Tidak Puas	26	26,0
Puas	64	64,0
Sangat Puas	10	10,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.12, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan sistem online yang disediakan, yakni sebanyak 64% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan sistem online yang disediakan, yakni sebanyak 26% responden.

## 2. Aspek Responsivness (Daya tangkap dalam membantu)

Tabel 4.13  
Tanggapan Responden Mengenai  
Sikap Pegawai

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Ramah dan Cekatan	-	0,0
Tidak Ramah dan Cekatan	25	25,0
Ramah dan Cekatan	75	75,0
Sangat Ramah dan Cekatan	5	5,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.13, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan pegawai bersikap ramah dan cekatan, yakni sebanyak 75% responden dan diikuti responden yang menjawab pegawai bersikap tidak ramah dan cekatan, yakni sebanyak 25% responden.

Tabel 4.14  
Tanggapan Responden Mengenai  
Keramahan Pegawai

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Ramah	1	1,0
Tidak Ramah	38	38,0
Ramah	50	50,0
Sangat Ramah	11	11,0

	100	100,0
--	-----	-------

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.14, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pegawai menyambut mahasiswa dengan ramah, yakni sebanyak 50% responden dan diikuti responden yang menjawab pegawai menyambut mahasiswa dengan tidak ramah, yakni sebanyak 38% responden.

Tabel 4.15  
Tanggapan Responden Mengenai  
Kesediaan Membantu

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Membantu	-	0,0
Tidak Membantu	19	19,0
Membantu	71	71,0
Sangat Membantu	10	10,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.15, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pegawai selalu bersedia membantu, yakni sebanyak 71% responden dan diikuti responden yang menjawab pegawai tidak bersedia membantu, yakni sebanyak 19% responden.

## 3. Aspek Assurance (Keyakinan)

Tabel 4.16  
Tanggapan Responden Mengenai  
Penguasaan Informasi

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Menguasai	-	0,0
Tidak Menguasai	23	23,0
Menguasai	66	66,0
Sangat Menguasai	11	11,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.16, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pegawai menguasai informasi yang terkait, yakni sebanyak 66% responden dan diikuti responden yang menjawab pegawai tidak menguasai informasi yang terkait, yakni sebanyak 23% responden.

Tabel 4.17  
Tanggapan Responden Mengenai  
Pemenuhan Layanan

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Dipenuhi	-	0,0
Tidak Dipenuhi	33	33,0
Dipenuhi	52	52,0
Sangat Dipenuhi	15	11,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.17, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa setiap layanan yang diminta selalu dipenuhi, yakni sebanyak 52% responden dan diikuti responden yang menjawab setiap layanan yang diminta tidak dipenuhi, yakni sebanyak 33% responden.

Tabel 4.18  
Tanggapan Responden Mengenai  
Pemberitahuan ketika mengalami kesulitan

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Diberitahu	-	0,0
Tidak Diberitahu	26	26,0
Diberitahu	65	65,0
Sangat Diberitahu	9	9,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.18, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pegawai memberitahu bagaimana seharusnya meminta pelayanan, yakni sebanyak 65% responden dan diikuti responden yang menjawab pegawai tidak memberitahu bagaimana seharusnya meminta pelayanan, yakni sebanyak 26% responden.

4. Aspek Emphaty (Keinginan memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)

Tabel 4.19  
Tanggapan Responden Mengenai  
Pemberitahuan

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Diberitahu	-	0,0
Tidak Diberitahu	30	30,0
Diberitahu	64	64,0
Sangat Diberitahu	6	6,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.19, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pegawai selalu siap membantu jika mahasiswa mengalami kesulitan, yakni sebanyak 64% responden dan diikuti responden yang menjawab pegawai tidak membantu jika mahasiswa mengalami kesulitan, yakni sebanyak 30% responden.

Tabel 4.20  
Tanggapan Responden Mengenai  
Pemberian Informasi

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	-	0,0
Tidak Puas	23	23,0
Puas	68	68,0
Sangat Puas	9	6,0

	100	100,0
--	-----	-------

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.20, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan informasi yang diberikan oleh pegawai, yakni sebanyak 68% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan informasi yang diberikan oleh pegawai, yakni sebanyak 23% responden.

Tabel 4.21  
Tanggapan Responden Mengenai  
Ketepatanwaktu Pelayanan

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Tepat Waktu	-	0,0
Tidak Tepat Waktu	38	38,0
Tepat Waktu	55	55,0
Sangat Tepat Waktu	7	7,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.21, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan layanan yang langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat, yakni sebanyak 55% responden dan responden yang menjawab tidak layanan tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan tidak sesuai dan tidak terpenuhi tepat waktu, yakni sebanyak 38% responden.



## 5. Aspek Tangible (bukti Fisik)

Tabel 4.22  
Tanggapan Responden Mengenai  
Ketersediaan Komputer

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	-	0,0
Tidak Puas	37	37,0
Tepat Puas	51	51,0
Sangat Puas	12	12,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.22, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan tersedianya komputer lengkap beserta kurisnya untuk akses sistem layanan secara cepat, yakni sebanyak 51% responden dan responden yang menjawab tidak puas dengan tersedianya komputer lengkap beserta kurisnya untuk akses sistem layanan secara cepat, yakni sebanyak 37% responden.

Tabel 4.23  
Tanggapan Responden Mengenai  
Ketersediaan Alur Pelayanan

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	-	0,0
Tidak Puas	34	34,0
Puas	57	57,0
Sangat Puas	9	9,0

	100	100,0
--	-----	-------

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.23, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan tersedianya alur pelayanan, yakni sebanyak 57% responden dan responden yang menjawab tidak puas dengan tersedianya alur pelayanan, yakni sebanyak 34% responden.

#### **4.1.3. Deskripsi Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan mahasiswa merupakan perasaan senang mahasiswa setelah menerima pelayanan yang diberikan. Kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini diukur dengan 7 (tujuh) pertanyaan. Adapun tanggapan responden mengenai kepuasan mahasiswa dapat diketahui pada uraian berikut ini :

Tabel 4.24  
Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Terhadap  
Pelayanan Akademik

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Puas	-	0,0
Tidak Puas	29	29,0
Puas	59	59,0
Sangat Puas	12	12,0

	100	100,0
--	-----	-------

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.24, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan administrasi akademik di FEBI, yakni sebanyak 59% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak puas dengan pelayanan administrasi akademik di FEBI, yakni sebanyak 29% responden.

Tabel 4.25  
Tanggapan Responden Mengenai  
Kemudahan Persyaratan Administrasi

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Mudah	-	0,0
Tidak Mudah	25	25,0
Mudah	63	63,0
Sangat Mudah	12	12,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.25, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan mudah persyaratan administrasi di FEBI untuk membuat surat-surat yang dibutuhkan, yakni sebanyak 63% responden dan diikuti responden yang menjawab tidak mudah persyaratan administrasi di FEBI untuk membuat surat-surat yang dibutuhkan, yakni sebanyak 25% responden.

Tabel 4.26  
Tanggapan Responden Mengenai  
Pemahaman Pelayanan

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Paham	-	0,0
Tidak Paham	18	18,0
Paham	74	74,0
Sangat Paham	8	8,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.26, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan pegawai pelayanan administrasi memahami kebutuhan mahasiswa, yakni sebanyak 74% responden dan diikuti responden yang menjawab pegawai pelayanan administrasi tidak memahami kebutuhan mahasiswa, yakni sebanyak 18% responden.

Tabel 4.27  
Tanggapan Responden Mengenai  
Keadilan Pelayanan

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Paham	-	0,0
Tidak Paham	22	22,0
Paham	67	67,0
Sangat Paham	11	11,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.27, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan pegawai adil dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan, yakni sebanyak 67% responden dan diikuti responden yang menjawab pegawai tidak adil dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan, yakni sebanyak 22% responden.

Tabel 4.28  
Tanggapan Responden Mengenai  
Ketepatan Waktu Penyelesaian Tugas

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Paham	-	0,0
Tidak Paham	18	18,0
Paham	74	74,0
Sangat Paham	8	8,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.28, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan pegawai FEBI UIN Walisongo dalam menyelesaikan tugas layanan administrasi akademik mahasiswa tepat waktu, yakni sebanyak 74% responden dan diikuti responden yang menjawab pegawai FEBI UIN Walisongo dalam menyelesaikan tugas layanan administrasi akademik mahasiswa tidak tepat waktu, yakni sebanyak 18% responden.

Tabel 4.29  
Tanggapan Responden Mengenai  
Kenyamanan Ruang Layanan

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Nyaman	-	0,0
Tidak Nyaman	20	20,0
Nyaman	71	71,0
Sangat Nyaman	9	9,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.29, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan ruangan layanan administrasi akademik di Kantor FEBI nyaman, yakni sebanyak 71% responden dan diikuti responden yang menjawab ruangan layanan administrasi akademik di Kantor FEBI tidak nyaman, yakni sebanyak 20% responden.

Tabel 4.30  
Tanggapan Responden Mengenai  
Keamanan Pelayanan

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Tidak Aman	-	0,0
Tidak Aman	17	17,0
Aman	73	73,0
Sangat Aman	10	10,0
	100	100,0

Sumber: Data primer yang diolah

Dari Tabel 4.30, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan, yakni sebanyak 73% responden dan diikuti responden yang menjawab merasa tidak aman terhadap pelayanan yang diberikan, yakni sebanyak 17% responden.

## 4.2. Analisa Data

### 4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 4.2.1.1. Uji Validitas

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

Tabel 3.31  
Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Y.1	0,671	0,195	Valid
Y.2	0,592	0,195	Valid

Y.3	0,639	0,195	Valid
Y.4	0,673	0,195	Valid
Y.5	0,648	0,195	Valid
Y.6	0,497	0,195	Valid
Y.7	0,640	0,195	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 3.32. tersebut dapat diketahui angka semua butir pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur variabel kepuasan mahasiswa, memiliki nilai r-hitung lebih besar dari angka r-tabel untuk sampel sebanyak 100, Hasil ini menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan yang mengukur variabel kepuasan mahasiswa dapat dikatakan **valid**.

Tabel 3.32  
Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,575	0,195	Valid
X1.2	0,663	0,195	Valid
X1.3	0,694	0,195	Valid
X1.4	0,640	0,195	Valid
X1.5	0,623	0,195	Valid
X1.6	0,565	0,195	Valid
X1.7	0,471	0,195	Valid
X1.8	0,374	0,195	Valid

Sumber : Data primer yang diolah



Berdasarkan tabel 3.32. tersebut dapat diketahui angka semua butir pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur variabel kinerja pegawai, memiliki nilai r-hitung lebih besar dari angka r-tabel untuk sampel sebanyak 100, Hasil ini menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan yang mengukur variabel kinerja pegawai dapat dikatakan **valid**.

Tabel 3.33  
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,531	0,195	Valid
X2.2	0,415	0,195	Valid
X2.3	0,589	0,195	Valid
X2.4	0,616	0,195	Valid
X2.5	0,508	0,195	Valid
X2.6	0,584	0,195	Valid
X2.7	0,359	0,195	Valid
X2.8	0,598	0,195	Valid
X2.9	0,650	0,195	Valid
X2.10	0,618	0,195	Valid
X2.11	0,670	0,195	Valid
X2.12	0,545	0,195	Valid
X2.13	0,522	0,195	Valid
X2.14	0,542	0,195	Valid
X2.15	0,622	0,195	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 3.33. tersebut dapat diketahui angka semua butir pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, memiliki nilai r-hitung lebih besar dari angka r-tabel untuk sampel sebanyak 100, Hasil ini menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan yang mengukur variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan **valid**.

#### 4.2.1.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian (kuesioner) dilakukan untuk menguji apakah hasil pengukuran dapat dipercaya, dalam hal ini jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas ditempuh dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

Tabel 3.34  
Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbrach's Alpha	Alpha	Keterangan
Kepuasan Mahasiswa	0,735	0,6	Reliabel
Kinerja Pegawai	0,718	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,843	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel 3.34. menunjukkan bahwa nilai Cronbrach's Alpha dari variabel kepuasan nasabah, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan lebih besar dari 0,6. Dengan demikian hasil pengukuran dengan menggunakan kuesioner pada penelitian ini dinyatakan **reliabel**.

#### 4.2.2. Uji Asumsi Klasik

##### 4.2.2.1 Uji Normalitas

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

Tabel 4.35  
Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov*  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Kepuasan Mahasiswa	Kinerja Pegawai	Kualitas Pelayanan
	N	100	100	100
Normal	Mean	20.2100	22.7000	42.1100
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	2.39231	2.74322	4.90082
Most	Absolute	.131	.128	.098
Extreme	Positive	.131	.128	.098
Differences	Negative	-.088	-.072	-.050

Kolmogorov-Smirnov Z	1.306	1.278	.977
Asymp. Sig. (2-tailed)	.066	.076	.296

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Berdasarkan tabel 4.35, dapat dilihat bahwa besarnya signifikansi pengujian Kolmogorov-Smirnov untuk variabel kepuasan mahasiswa diperoleh sebesar 0,066, variabel kinerja pegawai diperoleh sebesar 0,076 dan untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh sebesar 0,296. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa data untuk kepuasan mahasiswa, kinerja pegawai dan kualitas dapat dikatakan berdistribusi **normal**.

#### 4.2.2.2 Uji Multikolinearitas

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

Tabel 4.36  
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kinerja Pegawai	.749	1.336
Kualitas Pelayanan	.749	1.336

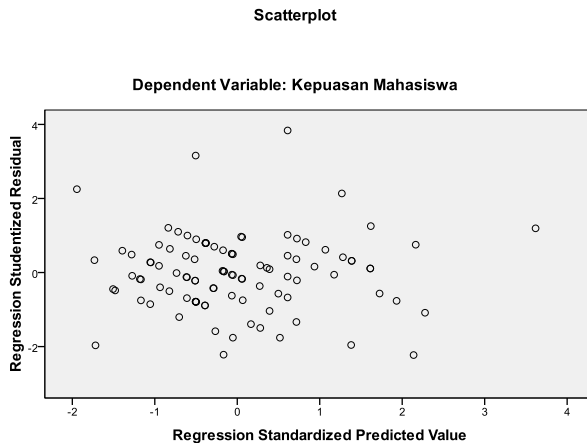
Sumber: Diolah dari hasil penelitian

Dari hasil uji multikolinieritas dapat diketahui bahwa variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan memiliki nilai tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10. Artinya model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

#### 4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas

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

Gambar 4.1.  
Hasil Scatter Plot



Hasil uji *scatter plot* yang tersaji dalam Gambar 4.1. menunjukkan titik-titik data sampel menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Data tersebar baik berada di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, hasil ini menunjukkan model regresi bebas heteroskedastisitas.

#### 4.2.3. Uji Hipotesis

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

Untuk menguji hipotesis dan menghitung seberapa besar pengaruh antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa digunakan analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi dan uji t yang pengujiannya sebagai berikut:

### 1. Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, maka digunakan sebuah alat analisis yaitu dengan uji regresi linier berganda. Dari hasil perhitungan statistik dengan program *SPSS For Window versi 17.0* dapat diketahui persamaan regresi berganda antara variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan mahasiswa sebagai berikut :

Tabel 3.41  
Analisis Regresi Berganda  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.543	1.758		2.585	.011

Kinerja Pegawai	.353	.076	.405	4.667	.000
Kualitas Pelayanan	.182	.042	.372	4.292	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data primer yang diolah

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

$$Y = 4,543 + 35,3X_1 + 18,2X_2 + e$$

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

- Nilai konstanta sebesar 4,543 menyatakan bahwa jika variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dianggap nol, maka besarnya nilai kepuasan mahasiswa yaitu 4,543%.
- Koefisien regresi variabel kinerja pegawai sebesar 0,353 yang menunjukkan pengaruh positif. Artinya bahwa ketika persepsi responden mengenai kinerja pegawai ditingkatkan kembali seperti cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan mahasiswa, pengetahuan dan kecakapan pegawai dalam memberikan layanan, keamanan dan kenyamanan mahasiswa, ketepatan waktu



pelayanan yang diberikan, komunikasi yang efektif kepada mahasiswa, bersikap ramah dan selalu siap membantu, sistem komputerisasi akademik, berpakaian rapi dan sopan, maka kepuasan mahasiswa juga akan meningkat sebesar 35,3%.

- Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,182 yang menunjukkan pengaruh positif. Artinya bahwa ketika persepsi responden mengenai kualitas pelayanan ditingkatkan kembali seperti prosedur pelayanan yang semakin mudah, pelayanan yang diberikan selalu selesai tepat waktu, memberikan informasi dengan jelas, sistem online yang disediakan, bersikap ramah dan cekatan, selalu bersedia membantu, menguuaia informasi yang terkait, layanan yang diminta selalu dipenuhi, pegawai memberitahu bagaimana saya seharusnya dalam meminta pelayanan, siap membantu jika mahasiswa mengalami kesulitan, informasi yang diberikan oleh pegawai, jika pelayanan tidak dapat diselesaikan saat itu maka janji untuk mengambilnya sesuai dan tepat waktu, komputer dan kursi untuk akses sistem layanan secara cepat, tersedianya alur pelayanan. Maka

kepuasan mahasiswa juga akan meningkat sebesar 18,2%.

## 2. Koefisien Determinasi

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

Tabel 4.42  
Nilai Koefisien Determinasi

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.674 <sup>a</sup>	.454	.442	1.78647

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 4.38 menunjukkan koefisien determinasi pada kolom *R Square* yaitu sebesar 0,454%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja

pegawai dan kualitas pelayanan memberi pengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa sebesar 45,4% dan sisanya sebesar 54,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

### **3. Uji Signifikansi**

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

Tabel 4.43  
Uji F

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	257.017	2	128.508	40.266	.000 <sup>a</sup>
Residual	309.573	97	3.191		
Total	566.590	99			

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan perhitungan SPSS di atas diketahui bahwa besarnya F hitung sebesar 40,266 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Artinya kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.

### 4.3. Pembahasan

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

#### **4.3.1. Gambaran Tentang Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang**

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya di dalam instansi. Maka kesimpulannya, kinerja karyawan merupakan hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas.

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

Berdasarkan dari pengujian hipotesis, bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini diketahui dari nilai signifikansi uji t sebesar  $0,000 < 0,005$ , koefisien korelasinya yaitu sebesar 35,3%. Jadi terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja pegawai

dan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Dari hasil yang diperoleh, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kinerja pegawai mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

#### **4.3.2. Gambaran Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang**

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/ peroleh. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

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

Berdasarkan dari pengujian hipotesis, bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini diketahui dari nilai signifikansi uji t sebesar  $0,000 < 0,005$ , koefisien korelasinya yaitu sebesar

18,2%. Jadi terdapat hubungan positif dan signifikansi antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Dari hasil yang diperoleh, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

### **4.3.3. Gambaran Tentang Besarnya Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang**

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

Berdasarkan dari pengujian hipotesis, bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini

diketahui dari nilai koefisiensi determinasi ( $R^2$ ) sebesar 45,4% yang memberi variabel kepuasan mahasiswa sebesar 45,4% dan sisanya sebesar 54,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diketahui dalam penelitian ini. Jadi terdapat hubungan positif dan signifikansi antara kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Dari hasil yang diperoleh, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kinerja pegawai mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Hal ini diketahui dari nilai signifikansi uji t sebesar  $0,000 < 0,05$  atau sebesar 35,3%..
2. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa. Hal ini diketahui dari nilai signifikansi uji t sebesar  $0,000 < 0,05$  atau sebesar 18,2%

#### **5.2. Saran**

1. Setelah dilakukan penelitian pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, pada variabel Kinerja Pegawai (X1) yang terdiri dari 8 indikator ternyata terdapat satu variabel yang memiliki nilai paling sedikit dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Yaitu pada indikator pegawai selalu bersikap ramah dan selalu siap membantu hanya ada 58% responden yang menyatakan bahwa mahasiswa merasa

- puas. Jadi, pada indikator ini diharapkan pegawai dapat meningkatkan kinerjanya.
2. Setelah dilakukan penelitian pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) yang terdiri dari 15 indikator ternyata terdapat satu variabel yang memiliki nilai paling sedikit dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Yaitu pada indikator pegawai menyambut mahasiswa dengan ramah hanya ada 50% responden yang menyatakan bahwa mahasiswa merasa puas. Jadi, pada indikator ini diharapkan pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.
  3. Setelah dilakukan penelitian pada mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, pada variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) yang terdiri dari 8 indikator pertanyaan ternyata ada indikator yang memiliki nilai paling rendah dibanding dengan indikator yang lainnya. Yaitu pada indikator pelayanan administrasi akademik hanya ada 59% responden yang menyatakan bahwa mahasiswa mereka merasa puas. Jadi pada indikator ini diharapkan pegawai dapat meningkatkan pelayanan administrasi akademik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, Muhammad Affan. *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Sistem Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Udara (Studi Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol. 3.
- Ali, Faried. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Arimawati, Renata. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*. Skripsi : Universitas Diponegoro.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Bungin, Burhan. 2008. *Sosiologi Komunikasi (Teori, Paradigma dan Discourse Teknologi Komunikasi di Masyarakat)*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Daryanto M. 2000. *Administrasi Pendidikan*. Cet. 6. Jakarta : Rineka Cipta.
- Fatmawati, Endang. 2003. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP*, Tesis. Universitas Diponegoro.
- Gaspers, Vincent. 2008. *Total Quality Mangement*, Jakarta : Gramedia.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Imam Machali, Ara Hidayat. *Pengelola Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*. Bandung : Pustaka Educa.
- Jaedun Amat , Ishartiwi. 2011. *Survei Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan di Daerah Istimewa Yogyakarta*. Laporan Hasil Penelitian Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

- Lestari, Oktaviani. 2013. *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Angkasa Pura Supadio pontianak*. Artikel Penelitian. Universitas Tanjungpura Pontianak.
- Lovelock CH. 2000. *Service Marketing. Second Edition*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hal Inc.
- Mahmud, Marzuki. 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta : Raja Graffindo Persada.
- Maisaroh, Siti. 2005. *Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta*. Lapangan Penelitian: Universitas PGRI Yogyakarta.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen jasa Terpadu (Total service Management)*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- . 2008. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Patton, Patricia. *EQ Pelayanan Sepnuh Hati, Meraih EQ Untuk Pelayanan Yang Memuaskan Pelanggan*. Jakarta : Pustaka Delapratasa.
- Peter, J. Paul, Consumer Behavior. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama.
- Purwanto, M. Ngalim. 2008. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung : PT. Remaja rosdakarya.
- Putri, Indah Elza. 2012. *Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin*. Skripsi, Universitas Hasanuddin.
- Rahmayanti, Mina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rambat, Lupiyanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, edisi Pertama. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pringhalindo.
- Sallis, Edward. 2007. *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta : IRCiSoD.
- Sangaji, Etta Mamang dan Sopiiah. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Sarjono, Yetty. 2006. *Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas*

- Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sedermayanti. 2003. *Good Governance : Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisiensi Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Ed 1. Bandung : Mandar Maju.
- . 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Redika Aditama.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis Buku 2*. Jakarta : Salemba.
- Siagan, Sondang P. 1998. *Filsafat Administrasi*,. Cet.7. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Simarmora, Henry. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : STIE YKPN.
- Solihin, Mohammad. 2011. *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011*. Skripsi, IAIN Walisongo Semarang.
- Sudarya, Yahya. 2007. *Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan : Kajian Teoritis*. Jurnal Pendidikan Dasar Nomor 8.
- Suharmi. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suprpto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- , *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : CV Andi Offset, 2005.
- Wagiran, *Kepuasan Mahasiswa urusan Pendidikan Teknik Mesin FT UNY Terhadap Layanan Akademik dan Non Akademik*, Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta : 2012.
- Widanarko, Sulistyoweni, *Pedoman Mutu Akademik Universitas : Kurikulum dan Mahasiswa*, Jakarta : Badan Penjaminan Mutu Akademik UI, 2007.
- Yamit, Zulhan, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta : Ekonisa, 2001.

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **KUISONER PENELITIAN**

### **PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS KONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN WALISONGO SEMARANG**

#### **A. Karakteristik Responden :**

Nama :

Jurusan :

Angkatan :

#### **Petunjuk pengisian**

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

1 = Sangat Tidak Puas (STP)

2 = Tidak Puas (TP)

3 = Puas (P)

4 = Sangat Puas (SP)

**B. Pertanyaan Mengenai Indikator-Indikator Kepuasan Mahasiswa  
Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang**

No	Pertanyaan	Tanggapan			
		1	2	3	4
1.	Puaskah anda dengan pelayanan administrasi akademik di FEBI?	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
2.	Mudahkan persyaratan administrasi di FEBI untuk membuat surat-surat yang dibutuhkan?	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Mudah	Sangat Mudah
3.	Pahamkah Pegawai pelayanan administrasi atas kebutuhan mahasiswa?	Sangat Tidak Paham	Tidak Paham	Paham	Sangat Paham
4.	Adilkah pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan?	Sangat Tidak Adil	Tidak Adil	Adil	Sangat Adil
5.	Tepat waktukah pegawai FEBI UIN Walisongo dalam menyelesaikan tugas layanan administrasi akademik mahasiswa?	Sangat Tidak Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu	Tepat Waktu	Sangat Tepat Waktu



6.	Nyamankah ruangan layanan administrasi akademik di Kantor FEBI?	Sangat Tidak Nyaman	Tidak Nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman
7.	Apakah anda merasa aman terhadap pelayanan yang diberikan?	Sangat Tidak Aman	Tidak Aman	Aman	Sangat Aman

**C. Pertanyaan Mengenai Indikator-Indikator Kinerja Pegawai Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.**

No	Pertanyaan	Tanggapan			
		1	2	3	4
1.	Apakah pegawai bersikap cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan mahasiswa?	Sangat Tidak Cepat dan Tanggap	Tidak Cepat dan Tanggap	Cepat dan Tanggap	Sangat Cepat dan Tanggap
2.	Puaskah anda dengan pengetahuan dan kecakapan pegawai dalam memberikan layanan?	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
3.	Puaskah anda dengan tanggung jawab keamanan dan kenyamanan yang diberikan kepada mahasiswa terhadap kinerja pegawai?	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
4.	Apakah anda puas terhadap ketepatan	Sangat Tidak	Tidak Tepat	Tepat Waktu	Sangat Tepat

	waktu pelayanan yang diberikan?	Tepat Waktu	Waktu		Waktu
5.	Apakah pegawai melakukan komunikasi yang efektif kepada mahasiswa?	Sangat Tidak Efektif	Tidak Efektif	Efektif	Sangat Efektif
6.	Apakah pegawai selalu bersikap ramah dan selalu siap membantu?	Sangat Tidak Ramah	Tidak Ramah	Ramah	Sangat Ramah
7.	Apakah anda puas dengan sistem komputerisasi akademik?	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
8.	Apakah pegawai berpakaian rapi dan sopan?	Sangat Tidak Rapi dan Sopan	Tidak Rapi dan Sopan	Rapi dan Sopan	Sangat Rapi dan Sopan

**D. Pertanyaan Mengenai Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang**

No	Pertanyaan	Tanggapan			
		1	2	3	4
Aspek Reliabiliy (Kepercayaan)					
1.	Puaskah anda dengan prosedur pelayanan yang semakin mudah?	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
2.	Apakah pelayanan yang diberikan selalu selesai dengan tepat	Sangat Tidak Tepat	Tidak Tepat Waktu	Tepat Waktu	Sangat Tepat Waktu

	waktu?	Waktu			
3.	Apakah pegawai memberikan informasi dengan jelas?	Sangat Tidak Jelas	Tidak Jelas	Jelas	Sangat Jelas
4.	Apakah anda puas dengan sistem online yang disediakan?	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Aspek Responsivness ( Daya tanggap dalam membantu pelanggan)					
5.	Apakah pegawai bersikap ramah dan cekatan.	Sangat Tidak Ramah dan Cekatan	Tidak Ramah dan Cekatan	Ramah dan Cekatan	Sangat Ramah Dan Cekatan
6.	Apakah pegawai menyambut mahasiswa dengan ramah?	Sangat Tidak Ramah	Tidak Ramah	Ramah	Sangat Ramah
7.	Apakah pegawai selalu bersedia membantu?	Sangat Tidak Membantu	Tidak Membantu	Membantu	Sangat Membantu
Asepek Assurance (Keyakinan)					
8.	Apakah pegawai menguasai informasi yang terkait?	Sangat Tidak Menguasai	Tidak Menguasai	Menguasai	Sangat Menguasai
9.	Apakah setiap layanan yang diminta selalu dipenuhi?	Sangat Tidak Dipenuhi	Tidak Dipenuhi	Dipenuhi	Sangat Dipenuhi
10.	Pegawai memberitahu bagaimana saya seharusnya dalam meminta pelayanan.	Sangat Tidak Diberitahu	Tidak Diberitahu	Diberitahu	Sangat Diberitahu
Aspek Emphaty ( Keinginan memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan					
11.	Apakah pegawai selalu siap membantu jika mahasiswa mengalami kesulitan?	Selalu Tidak Siap Membantu	Tidak Siap Membantu	Siap Membantu	Sangat Siap Membantu
12.	Puaskah anda dengan informasi yang di berikan oleh pegawai?	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
13.	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janjipengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat.	Sangat Tidak Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu	Tepat Waktu	Sangat Tepat Waktu
<b>Aspek Tangible (Bukti Fisik)</b>					
14	Puaskah anda	Sangat	Tidak	Puas	Sangat

	dengan tersedianya komputer lengkap beserta kurisnya untuk akses sistem layanan secara cepat?	Tidak Puas	Puas		Puas
15	Puaskah anda dengan tersedianya alur pelayanan.	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas

**Frequency Table**

**Y.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	29	29.0	29.0	29.0
	3.00	59	59.0	59.0	88.0
	4.00	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Y.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	25	25.0	25.0	25.0
	3.00	63	63.0	63.0	88.0
	4.00	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Y.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	18	18.0	18.0	18.0
	3.00	74	74.0	74.0	92.0
	4.00	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Y.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	22	22.0	22.0	22.0
	3.00	67	67.0	67.0	89.0
	4.00	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Y.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	18	18.0	18.0	18.0
	3.00	74	74.0	74.0	92.0
	4.00	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Y.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	20	20.0	20.0	20.0
	3.00	71	71.0	71.0	91.0
	4.00	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Y.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	17	17.0	17.0	17.0
	3.00	73	73.0	73.0	90.0
	4.00	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	28	28.0	28.0	28.0
	3.00	62	62.0	62.0	90.0
				2.0	

	4.00	10	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

### X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	2	2.0	2.0	2.0
2.00	30	30.0	30.0	32.0
3.00	59	59.0	59.0	91.0
4.00	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	2	2.0	2.0	2.0
2.00	26	26.0	26.0	28.0
3.00	64	64.0	64.0	92.0
4.00	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	30	30.0	30.0	30.0
	3.00	61	61.0	61.0	91.0
	4.00	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	27	27.0	27.0	27.0
	3.00	62	62.0	62.0	89.0
	4.00	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	31	31.0	31.0	32.0
	3.00	58	58.0	58.0	90.0
	4.00	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



**X1.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	19	19.0	19.0	19.0
	3.00	70	70.0	70.0	89.0
	4.00	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	11	11.0	11.0	11.0
	3.00	75	75.0	75.0	86.0
	4.00	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	30	30.0	30.0	30.0
	3.00	61	61.0	61.0	91.0
	4.00	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	13	13.0	13.0	13.0
	3.00	80	80.0	80.0	93.0
	4.00	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	31	31.0	31.0	31.0
	3.00	60	60.0	60.0	91.0
	4.00	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	26	26.0	26.0	26.0
	3.00	64	64.0	64.0	90.0
	4.00	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	25	25.0	25.0	25.0
	3.00	70	70.0	70.0	95.0
	4.00	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.0	1.0	1.0
	2.00	38	38.0	38.0	39.0
	3.00	50	50.0	50.0	89.0
	4.00	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	19	19.0	19.0	19.0
	3.00	71	71.0	71.0	90.0
	4.00	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X2.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	23	23.0	23.0	23.0
	3.00	66	66.0	66.0	89.0
	4.00	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	33	33.0	33.0	33.0
	3.00	52	52.0	52.0	85.0
	4.00	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	26	26.0	26.0	26.0
	3.00	65	65.0	65.0	91.0
	4.00	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	------------------	-----------------------

Valid	2.00	30	30.0	30.0	30.0
	3.00	64	64.0	64.0	94.0
	4.00	6	6.0	6.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X2.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	23	23.0	23.0	23.0
	3.00	68	68.0	68.0	91.0
	4.00	9	9.0	9.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X2.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	38	38.0	38.0	38.0
	3.00	55	55.0	55.0	93.0
	4.00	7	7.0	7.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

X2.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	37	37.0	37.0	37.0
	3.00	51	51.0	51.0	88.0
	4.00	12	12.0	12.0	100.0

X2.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	37	37.0	37.0	37.0
	3.00	51	51.0	51.0	88.0
	4.00	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2.15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	34	34.0	34.0	34.0
	3.00	57	57.0	57.0	91.0
	4.00	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JAWABAN INDIKATOR KEPUASAN MAHASISWA (Y)

RESPONDEN	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.TOTAL
1	3	4	3	3	3	3	4	23
2	3	4	3	3	3	3	3	22
3	3	3	3	3	3	3	3	21
4	3	3	3	3	3	3	3	21
5	4	4	4	4	4	4	4	28
6	3	3	3	3	3	3	3	21
7	4	3	3	4	3	2	3	22
8	3	3	3	3	3	4	3	22

9	4	4	3	3	4	3	4	25
10	4	3	3	4	3	2	3	22
11	2	2	3	3	2	3	3	18
12	2	4	3	3	3	4	4	23
13	2	3	2	3	3	3	3	19
14	3	3	3	3	3	3	3	21
15	3	3	2	3	3	2	2	18
16	3	2	2	3	3	2	2	17
17	2	3	3	3	3	3	3	20
18	3	2	3	3	3	2	3	19
19	2	2	3	3	3	2	3	18
20	3	3	3	2	3	3	2	19
21	3	3	3	3	3	3	2	20
22	3	2	2	3	2	3	3	18
23	3	3	3	3	2	2	3	19
24	3	2	2	3	2	3	3	18
25	3	3	3	3	2	3	2	19
26	2	3	3	3	2	2	3	18
27	2	3	3	3	2	3	3	19
28	2	3	3	2	4	2	3	19
29	2	3	3	3	3	3	3	20
30	2	2	3	2	2	3	3	17
31	2	3	3	3	3	2	2	18
32	3	3	3	3	3	3	3	21
33	3	2	2	3	3	2	2	17
34	3	2	2	2	3	3	3	18
35	3	2	2	3	3	3	3	19
36	3	3	3	3	3	2	3	20
37	2	3	3	2	3	3	3	19
38	2	3	3	2	3	3	3	19

39	3	2	3	3	3	3	3	20
40	2	3	3	3	3	3	3	20
41	2	3	3	2	2	2	2	16
42	3	2	2	3	2	3	3	18
43	3	2	3	3	3	3	3	20
44	3	3	3	3	3	3	3	21
45	4	3	3	3	3	3	3	22
46	3	2	3	3	3	3	3	20
47	3	2	3	3	3	3	3	20
48	3	3	3	2	3	3	3	20
49	3	3	3	3	3	3	3	21
50	3	3	3	3	3	3	3	21
51	3	3	3	3	3	3	3	21
52	3	2	3	3	3	3	3	20
53	2	3	3	2	2	3	2	17
54	2	3	3	2	2	3	3	18
55	3	2	3	3	3	3	3	20
56	3	3	3	3	3	3	3	21
57	2	3	3	2	3	3	2	18
58	2	2	2	3	3	3	3	18
59	3	3	3	3	3	3	3	21
60	3	3	3	4	3	3	2	21
61	2	2	3	2	3	2	3	17
62	3	3	3	3	3	3	3	21
63	3	3	2	3	3	2	3	19
64	3	3	3	3	3	3	3	21
65	2	3	2	2	2	3	3	17
66	3	2	3	3	3	2	3	19
67	3	3	3	3	3	3	3	21
68	3	3	2	2	3	3	2	18



69	3	3	3	2	3	2	3	19
70	2	3	2	2	3	3	3	18
71	2	4	2	2	3	3	2	18
72	4	3	3	3	3	4	3	23
73	3	3	3	3	3	2	3	20
74	3	3	3	3	3	3	3	21
75	3	3	3	3	3	3	3	21
76	2	4	2	3	3	3	2	19
77	2	2	3	2	3	3	3	18
78	3	4	3	3	3	3	3	22
79	2	2	2	2	2	2	2	14
80	3	3	3	4	3	3	4	23
81	2	2	3	2	2	3	3	17
82	3	3	2	3	2	3	3	19
83	3	2	4	2	2	4	3	20
84	3	2	3	2	2	4	3	19
85	3	3	3	3	3	4	3	22
86	4	3	3	3	3	3	4	23
87	3	3	4	4	3	3	3	23
88	2	4	4	4	3	3	3	23
89	3	3	3	3	3	3	2	20
90	4	4	4	4	4	4	4	28
91	3	3	3	3	3	3	3	21
92	4	3	3	4	3	4	4	25
93	3	3	3	4	3	3	3	22
94	3	3	3	3	3	3	3	21
95	4	3	4	3	4	3	4	25
96	2	3	3	3	4	3	4	22
97	4	4	3	3	3	3	3	23
98	3	3	4	3	4	3	3	23

99	4	4	4	4	4	3	3	26
100	3	3	3	3	3	2	2	19

JAWABAN INDIKATOR KINERJA PEGAWAI (X1)									
RESPONDEN	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1. TOTAL
1	4	3	3	3	4	3	3	3	26
2	2	3	3	3	3	3	3	4	24
3	3	2	2	3	3	3	2	3	21
4	4	3	4	4	3	3	3	4	28
5	3	4	4	4	4	4	4	3	30
6	2	3	3	3	3	3	3	3	23
7	2	3	3	4	3	2	3	2	22
8	3	3	3	3	3	4	3	3	25
9	4	4	3	3	4	3	4	3	28
10	3	3	3	3	4	4	3	3	26
11	2	2	3	2	3	3	3	3	21
12	2	2	4	3	3	3	4	4	25
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24
14	2	2	2	2	3	3	3	3	20
15	3	1	2	2	3	3	3	2	19
16	2	2	1	2	2	1	3	3	16
17	3	3	3	2	3	3	4	3	24
18	2	3	3	3	2	3	2	3	21
19	2	3	3	3	3	3	2	3	22
20	3	3	3	3	3	3	3	3	24
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24
22	3	3	3	2	3	2	3	2	21
23	3	3	3	3	3	2	3	3	23
24	3	3	3	2	3	2	2	2	20

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

55	3	3	3	3	3	3	2	2	22
56	3	3	3	3	2	3	3	3	23
57	2	2	3	2	2	2	3	3	19
58	2	3	3	2	3	3	3	3	22
59	2	2	3	3	2	2	3	3	20
60	2	2	2	3	3	2	3	4	21
61	2	3	2	3	2	3	2	3	20
62	3	3	3	3	3	3	3	3	24
63	4	3	3	3	3	3	3	3	25
64	2	3	3	2	2	2	3	4	21
65	2	2	2	2	2	2	3	3	18
66	2	3	3	2	2	3	2	3	20
67	3	2	2	3	2	3	3	3	21
68	3	2	2	2	3	2	2	3	19
69	3	2	2	2	3	3	3	3	21
70	3	3	3	2	3	2	3	3	22
71	3	4	2	3	3	3	2	3	23
72	3	4	3	3	3	3	3	4	26
73	3	3	3	3	3	3	3	3	24
74	3	2	2	2	3	3	2	3	20
75	3	2	2	2	3	2	2	2	18
76	3	2	3	3	3	4	2	3	23
77	3	3	3	3	3	2	3	3	23
78	3	3	3	3	3	3	3	3	24
79	3	2	2	2	2	2	2	3	18
80	3	3	3	3	4	3	3	3	25
81	2	2	2	3	2	2	3	4	20
82	2	2	3	2	3	2	3	3	20
83	2	3	2	4	2	2	4	3	22
84	2	2	2	3	2	2	4	2	19

85	3	3	3	3	3	3	4	4	26
86	3	4	3	3	3	3	3	2	24
87	4	4	3	3	3	3	3	3	26
88	3	3	4	4	3	2	2	2	23
89	4	4	4	4	4	4	4	4	32
90	3	3	3	3	3	3	3	3	24
91	3	3	3	3	3	3	3	3	24
92	3	3	2	3	2	4	3	2	22
93	4	4	4	4	3	3	3	3	28
94	3	3	3	3	3	3	3	3	24
95	2	2	2	3	4	4	4	4	25
96	4	3	4	3	4	3	4	4	29
97	4	3	3	3	2	3	3	3	24
98	3	3	3	4	3	4	3	3	26
99	4	4	4	4	4	2	2	3	27
100	3	3	3	3	3	4	4	4	27

## JAWABAN INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN (X2)

R E S P O N D E N	Aspek Reliability (Kepercayaan)							Aspek Assurance (Keyakinan)			Aspek Emphaty (Keinginan memberi kepuasan)			Aspek Tangible (Bukti Fisik)		X2. TOTAL
	X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2. 13	X2. 14	X2. 15	
1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	50
2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	50
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	42
4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	35
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
7	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	44
8	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	44
9	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	51
10	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	51
11	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	50
12	3	2	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	49
13	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	39
14	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	41
15	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	38
16	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	42
17	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	39
18	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	46
19	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	39
20	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	37
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
22	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	40
23	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	37
24	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	37
25	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	37

26	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	39
27	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	38
28	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	2	4	2	40
29	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	42
30	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	34
31	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	32
32	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	39
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	43
34	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	40
35	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	39
36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
37	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	36
38	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	35
39	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	38
40	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	42
41	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	42
42	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	41
43	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	35
44	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	43
45	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	45
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	44
47	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	36
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	42
49	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	44
50	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	41
51	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	41
52	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	37
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
54	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	40
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	44

56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	40
57	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	42
58	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	42
60	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	38	
61	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	37
62	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	39	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	44	
64	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	42	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	
66	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	35	
67	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	
68	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	3	41	
69	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	37	
70	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	39	
71	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	2	2	4	2	43	
72	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	48	
73	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	44	
74	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	44	
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	34	
76	2	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	45	
77	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	44	
78	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	40	
79	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	36	
80	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	45	
81	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	38	
82	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	38	
83	4	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	3	3	3	43	
84	3	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4	3	3	3	40	
85	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	44	



86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
87	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	48
88	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	51
89	3	4	4	2	3	4	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	43
90	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	45
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
92	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	39
93	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	52
94	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	46
95	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	52
96	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	47
97	3	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3	3	4	2	3	3	46
98	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	50
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
100	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	46

# Uji Validitas

## Correlations

Correlations

		Kepuasan Mahasiswa
Kepuasan Mahasiswa	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100
Y.1	Pearson Correlation	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.2	Pearson Correlation	.592**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.3	Pearson Correlation	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.4	Pearson Correlation	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	100
Y.5	Pearson	.648**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.6	Pearson	.497**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.7	Pearson	.640**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Correlations

### Correlations

		Kinerja Pegawai
Kinerja Pegawai	Pearson	1
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	
	N	100
X1.1	Pearson	.575**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.2	Pearson	.663**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.3	Pearson	.694**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.4	Pearson	.640**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.5	Pearson	.623**
	Correlation	

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.6	Pearson	.565**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.7	Pearson	.471**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.8	Pearson	.374*
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Correlations

### Correlations

		Kualitas Pelayanan
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	100
X2.1	Pearson Correlation	.531**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.2	Pearson Correlation	.415**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.3	Pearson Correlation	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.4	Pearson Correlation	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.5	Pearson Correlation	.508**

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.6	Pearson Correlation	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.7	Pearson Correlation	.359**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.8	Pearson Correlation	.598**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.9	Pearson Correlation	.650**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.10	Pearson Correlation	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.11	Pearson Correlation	.670**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.12	Pearson Correlation	.545**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	100
X2.13	Pearson	.522**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.14	Pearson	.542**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.15	Pearson	.622**
	Correlation	
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



# Uji Reliabilitas

## Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	10	100.0
		0	0.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach 's Alpha if Item Deleted
.1	17.3800	4.117	.485	.695
.2	17.3400	4.388	.391	.719
.3	17.3100	4.438	.488	.696
.4	17.3200	4.220	.508	.690
.5	17.3100	4.418	.498	.694
.6	17.3200	4.745	.302	.736
.7	17.2800	4.406	.483	.697

# Reliability

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	10
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Excluded	0	.0
	Total	10	10
		0	0.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.718	8

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

1.1	19.8800	6.006	.402	.692
1.2	19.9500	5.604	.497	.670
1.3	19.9200	5.569	.547	.660
1.4	19.9100	5.800	.483	.675
1.5	19.8600	5.839	.459	.680
1.6	19.9300	5.965	.375	.698
1.7	19.7800	6.416	.295	.712
1.8	19.6700	6.749	.201	.727

# Reliability

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	10
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Excluded	0	.0
	Total	10	10
		0	0.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	15

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

2.1	39.3200	21.291	.436	.836
2.2	39.1700	22.405	.335	.841
2.3	39.3300	20.930	.501	.832
2.4	39.2700	20.846	.534	.830
2.5	39.3100	21.731	.424	.837
2.6	39.4000	20.626	.483	.833
2.7	39.2000	22.424	.259	.845
2.8	39.2300	20.987	.514	.831
2.9	39.2900	20.188	.559	.828
2.10	39.2800	20.891	.538	.830
2.11	39.3500	20.694	.600	.827
2.12	39.2500	21.381	.458	.835
2.13	39.4200	21.317	.425	.837
2.14	39.3600	20.960	.436	.836
2.15	39.3600	20.677	.536	.830



## Uji Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Mahasiswa	20.2100	2.39231	100
Kinerja Pegawai	22.7000	2.74322	100
Kualitas Pelayanan	42.1100	4.90082	100

### Correlations

		Kepuasan Mahasiswa	Kinerja Pegawai	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan Mahasiswa	1.000	.592	.575
	Kinerja Pegawai	.592	1.000	.501
	Kualitas Pelayanan	.575	.501	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Mahasiswa	.	.000	.000
	Kinerja Pegawai	.000	.	.000
	Kualitas Pelayanan	.000	.000	.
N	Kepuasan Mahasiswa	100	100	100
	Kinerja Pegawai	100	100	100
	Kualitas Pelayanan	100	100	100



### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.674 <sup>a</sup>	.454	.442	1.78647

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

### ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square		Sig.
Regression	257.017	2	128.508	40.266	.000 <sup>a</sup>
Residual	309.573	97	3.191		
Total	566.590	99			

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta		Tolerance	VIF
(Constant)	4.543	1.758		.011		
Kinerja Pegawai	.353	.076	.405	4.667	.000	.749
						.336

Kualitas Pelayanan	.182	.042	.372	4.292	.000	.749	.336
--------------------	------	------	------	-------	------	------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

## Uji Normalitas

## NPar Tests

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kepuasan Mahasiswa	Kinerja Pegawai	Kualitas Pelayanan
N		100	100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	20.2	22.7000	42.1100
	Std. Deviation	2.39	2.74322	4.90082
Most Extreme Differences	Absolute	.131	.128	.098
	Positive	.131	.128	.098
	Negative	-.088	-.072	-.050
Kolmogorov-Smirnov Z		1.30	1.278	.977
Asymp. Sig. (2-tailed)		.066	.076	.296

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Irma Nurmazizah  
JenisKelamin : Perempuan  
TempatdanTanggalLahir : Semarang, 20Desember 1995  
Umur : 22 tahun  
Agama : Islam  
Status : Belum menikah  
Alamat : Perum Permata Beringin Blok E4 RT 4  
RW 16 Wonosari, Ngaliyan Semarang  
NomorTelepon : 082226331365  
E-mail : nurmazizahirma@gmail.com

## LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

- 2001 – 2007 MIT Nurul Islam Semarang
- 2007 – 2010 SMP N 23 Semarang
- 2010 – 2013 SMA N 13 Semarang
- 2013 – 2016 D3 PerbankanSyariah UIN Walisongo Semarang