

**PENGARUH LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA DI FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

FADIA DAVINA
NIM. 220206014

**Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan
Prodi Manajemen Pendidikan Islam**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2026/1447 H**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
DI FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) Universitas Islam Negeri
Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

FADIA DAVINA

NIM: 220206014

Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Disetujui Oleh:

Pembimbing Skripsi,

Dr. Maidar, M. Ag

NIP :197708082005011006

Disetujui Oleh:

Ketua Prodi,

Dr. Safradi, S. Pd.I., M. Pd.

NIP :198010052010031001

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG

PENGARUH LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam

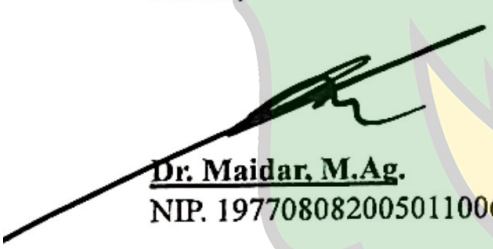
Pada Hari/Tanggal:

Rabu/ 04 Februari 2026

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,


Dr. Maidar, M.Ag.

NIP. 197708082005011006


Fitriani, Prastiawati, S.E., M.Sc.

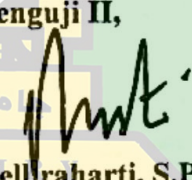
NIP. 199401222025052003

Penguji I,

Penguji II,


Ainul Mardhiah, M.A.Pd.

NIP. 197510122007102001


Nellraharti, S.Pd.L., M.Pd.

NIP. 198112052023212021

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry
Banda Aceh



Prof. Saiful Mahid, S.Ag., M.A., M. Ed., Ph. D.

NIP. 1957061021997031003

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH/SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fadia Davina
NIM : 220206014
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah saya yang berjudul:
**Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas
Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh** adalah benar karya ilmiah
saya, kecuali lampiran yang disebutkan sumbernya.

Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalam, sepenuhnya menjadi
tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 27 Januari 2026

Yang Menyatakan,



Fadia Davina

ABSTRAK

Nama : Fadia Davina
Nim : 220206014
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Judul : Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Tebal Skripsi : 108
Pembimbing : Dr. Maidar, M. Ag
Kata Kunci : Layanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa, FTK UIN Ar-Raniry. SERVQUAL, Expectation-Confirmation Theory

Di era pendidikan tinggi yang semakin kompetitif, kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting dalam menilai mutu institusi pendidikan tinggi. Kualitas layanan akademik, yang mencakup layanan administrasi, dukungan akademik, fasilitas, dan sistem informasi akademik, berperan dalam membentuk kepuasan mahasiswa. Di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh masih ditemukan variasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, sehingga diperlukan kajian kuantitatif yang terukur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat layanan akademik, tingkat kepuasan mahasiswa, serta menguji pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian adalah mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry, dengan sampel sebanyak 98 responden. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan akademik berada pada kategori tinggi ($M = 61,62$), begitu pula kepuasan mahasiswa ($M = 58,61$). Hasil regresi menunjukkan persamaan $Y = 1,396 + 0,928X$ dengan nilai signifikansi $< 0,05$, sehingga layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya bagi Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan nikmat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa umat dari zaman kegelapan menuju zaman penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan saat ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag., selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Prof. Safrul Muluk, M.A., M.Ed., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan beserta staf dan jajarannya.
3. Dr. Safriadi, S.Pd.I., M.Pd., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam beserta staf dan jajarannya.
4. Dr. Maidar, M.Ag., selaku pembimbing skripsi, yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Para dosen dan seluruh civitas akademika Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan arahan, serta menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis hingga tahap akhir ini.

6. Kepada seluruh mahasiswa/i Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, terimakasih kepada seluruh responden atas bantuan dan kerja samanya yang sangat berharga bagi penulis.
7. Terimakasih sebanyak-banyaknya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Irwansyah dan Ibunda Sri Rahmayani, yang senantiasa mendoakan, memberikan cinta dan kasih sayang, yang doa-doanya tidak pernah putus bahkan ketika penulis sendiri merasa ragu. Terima kasih atas kasih sayang yang tak pernah berkurang, atas pengorbanan yang sering kali tidak terlihat, dan atas ketulusan dan keikhlasan yang menjadi alasan terbesar penulis mampu bertahan dan menyelesaikan skripsi ini. Setiap capaian dalam hidup penulis adalah buah dari cinta, kesabaran, dan doa kalian.
8. Terimakasih kepada Abang M. Sadri Fauzi dan Adik tersayang Alifia Syakira, yang dengan caranya masing-masing selalu menjadi sumber semangat dan kekuatan bagi penulis. Terima kasih atas perhatian, dukungan, dan doa, serta kehadiran yang mampu menguatkan di saat penulis merasa lelah dan hampir menyerah. Kebersamaan, canda, dan pengertian kalian menjadi pengingat bahwa penulis tidak pernah berjalan sendiri dalam proses ini.
9. Kepada secret girls Rauda villaya, Cut Fadhila Amal, dan Ilfa Zahriani, yang telah menjadi keluarga kedua bagi penulis. Terima kasih atas kebersamaan, perhatian, dan dukungan yang selalu hadir dalam setiap proses, baik di saat senang maupun saat penulis berada di titik terlelah. Kehadiran kalian menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, dan tawa, serta memberi kekuatan untuk terus melangkah hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Kalian menjadi sumber semangat dan kenangan berharga dalam perjalanan ini. Semoga kebersamaan yang terjalin tetap terjaga meskipun kelak terpisah oleh jarak dan waktu.
10. Untuk Mawaddah selaku teman sekamar penulis yang selalu hadir dengan ketulusan, kesabaran, dan dukungan tanpa syarat. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan penulis di perantauan.

11. Teman-teman prodi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 22, yang telah menjadi rekan seperjalanan selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, dan cerita perjuangan yang terukir sejak awal hingga akhir proses ini. Setiap langkah yang ditempuh bersama, baik dalam suka maupun duka, menjadi bagian berharga dari perjalanan akademik penulis dan kenangan yang akan selalu diingat.
12. Untuk diri saya sendiri Fadia Davina, terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tetap melangkah meski lelah, tetap berusaha meski ragu, dan memilih untuk tidak menyerah di saat semuanya terasa berat. Skripsi ini bukan hanya tentang kelulusan, tetapi tentang keberanian, keteguhan, dan kepercayaan pada diri sendiri. Semoga capaian ini menjadi pengingat bahwa mampu melewati proses apa pun, dan menjadi awal dari langkah-langkah besar berikutnya.
- Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan penelitian di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, dan pihak terkait. Amin Yaa Robbal 'Alamin.

Banda Aceh, 19 November
2025

Fadia Davina
NIM.220206014

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SIDANGLEMBAR PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH/SKRIPSI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Hipotesis Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Definisi Operasional	6
G. Kajian Penelitian Terdahulu.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Layanan Akademik	10
1. Pengertian Layanan Akademik	10
2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Akademik.....	11
3. Indikator Layanan Akademik	12
B. Kepuasan Mahasiswa	14
1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa	14
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa	15
3. Indikator Kepuasan Mahasiswa	17
C. Kerangka Berpikir.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	22
B. Populasi dan Sampel	22
1. Populasi	22

2. Sampel.....	23
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
D. Instrumen Penelitian.....	25
1. Variabel X – Layanan Akademik.....	25
2. Variabel Y- Kepuasan Mahasiswa	27
E. Uji Validitas.....	30
F. Uji Reliabilitas	33
G. Teknik Pengumpulan Data	34
1. Angket (kuesioner)	35
H. Teknik Analisis Data	36
1. Uji Statistik Deskriptif	36
2. Pengujian Prasyarat	37
3. Uji Hipotesis.....	39
4. Koefisien Determinasi (R^2)	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Hasil Penelitian	42
1. Deskriptif Sampel Penelitian.....	42
2. Uji Statistik Deskriptif Variabel	44
3. Analisis Uji Asumsi Klasik	47
4. Uji Regresi Linier Sederhana	50
5. Hipotesis.....	53
B. Pembahasan.....	54
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	64

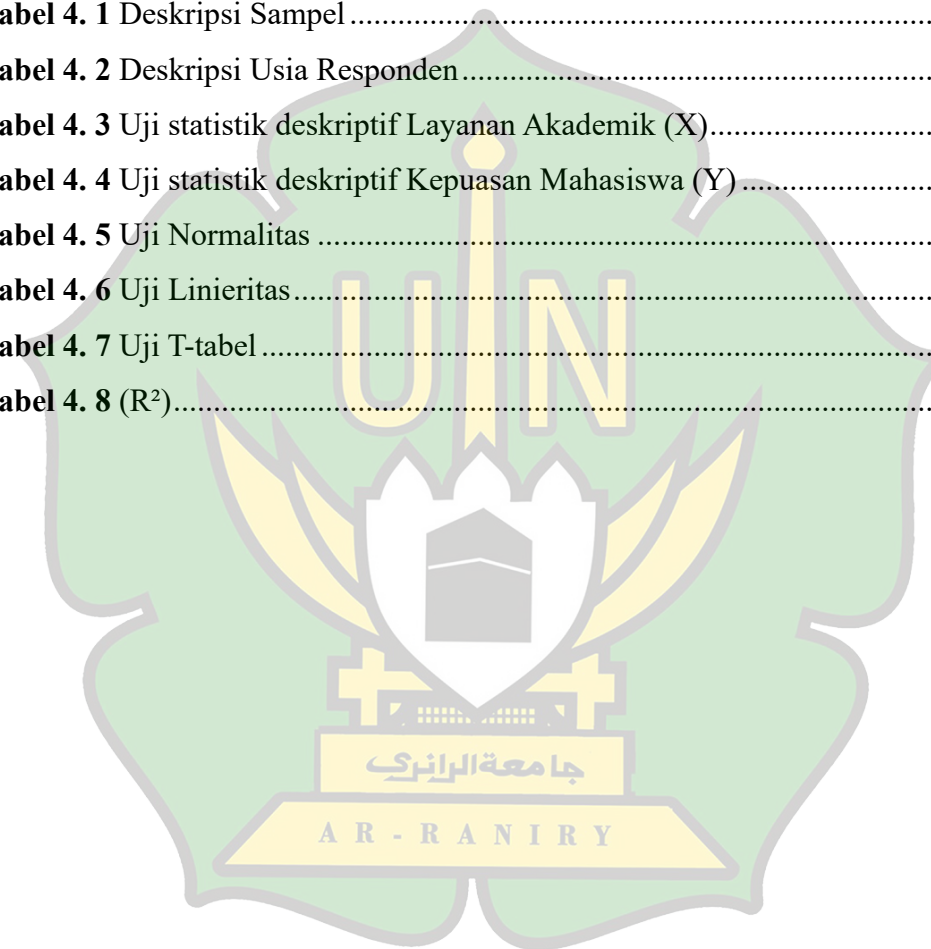
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	21
Gambar 4. 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif	47



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen layanan akademik variable X	25
Tabel 3. 2 Instrumen kepuasan mahasiswa variable Y	27
Tabel 3. 3 Uji Validitas	31
Tabel 3. 4 Reliabilitas Variabel Penelitian (Alpha)	34
Tabel 3. 5 Skala Likert.....	35
Tabel 4. 1 Deskripsi Sampel	42
Tabel 4. 2 Deskripsi Usia Responden.....	43
Tabel 4. 3 Uji statistik deskriptif Layanan Akademik (X).....	45
Tabel 4. 4 Uji statistik deskriptif Kepuasan Mahasiswa (Y)	45
Tabel 4. 5 Uji Normalitas	48
Tabel 4. 6 Uji Linieritas.....	49
Tabel 4. 7 Uji T-tabel	50
Tabel 4. 8 (R^2).....	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat keputusan (SK) pembimbing.....	64
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	65
Lampiran 3 Surat Telah Melaksanakan Penelitian	66
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	67
Lampiran 5 Data Tabulasi Uji Awal Variabel (X) Layanan Akademik	68
Lampiran 6 Data Tabulasi Uji Awal Variabel (Y) Kepuasan Mahasiswa.....	69
Lampiran 7 Hasil uji awal SPSS validitas penelitian variabel (X) dan variabel (Y)	81
Lampiran 8 Data Tabulasi variabel (X) Layanan Akademik.....	73
Lampiran 9 Data Tabulasi variabel (Y) Kepuasan Mahasiswa	77
Lampiran 10 Hasil uji SPSS validitas variabel (X) dan variabel (Y).....	81
Lampiran 11 Hasil uji SPSS reliabilitas variabel (Y).....	84
Lampiran 12 Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov variabel (X) dan variabel (Y)	85
Lampiran 13 Hasil uji SPSS linieritas variabel (X) dan variabel (Y)	85
Lampiran 14 Hasil uji SPSS regresi linier sederhana variabel (X) dan variabel (Y)	85
Lampiran 15 Tabel r Product Moment	87
Lampiran 16 Nilai t-Tabel	88
Lampiran 17 Daftar Riwayat Hidup Peneliti	89

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era pendidikan tinggi yang semakin kompetitif, tingkat kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting dalam menilai mutu institusi, yang secara langsung berkaitan dengan reputasi, tingkat retensi, dan hasil pendidikan. Banyak studi internasional dan tinjauan pustaka menegaskan bahwa kualitas layanan akademik mencakup administrasi akademik, layanan pengajaran, fasilitas pendukung, dan sistem informasi akademik secara konsisten berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan mahasiswa; apabila layanan memenuhi atau melebihi ekspektasi mahasiswa, maka tingkat kepuasan dan loyalitas institusi cenderung meningkat. Pernyataan ini didukung oleh literatur terbaru yang memetakan hubungan antara dimensi *service quality* dan *student satisfaction* di konteks *higher education*.¹

Banyak perguruan tinggi Indonesia, termasuk temuan-temuan awal pada lingkungan UIN Ar-Raniry, terdapat variasi tingkat kepuasan antar fakultas dan antar-aspek layanan. Temuan survei dan kajian internal menunjukkan bahwa beberapa dimensi layanan seperti responsivitas administrasi dan kinerja sistem informasi akademik (Siakad) sering menjadi sumber gap antara harapan dan persepsi mahasiswa. Namun sebagian besar kajian lokal masih bersifat deskriptif atau kualitatif; sedikit yang melakukan analisis kuantitatif multivariat yang mengukur besaran pengaruh masing-masing dimensi layanan terhadap kepuasan mahasiswa pada level fakultas, khususnya pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Oleh karena itu diperlukan penelitian kuantitatif yang terukur

¹ Muhammad Syahril Harahap, Sri Milfayetti, and Mariani Mariani, "Systematic Literature Review of Academic Service Quality in Higher Education" (2025).

untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi-dimensi layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di fakultas ini.²

Penelitian ini berpijak pada dua kerangka teori utama. Pertama, teori kualitas layanan (*service quality*) dengan instrumen klasik SERVQUAL dan turunan khusus untuk pendidikan tinggi (mis. HESQUAL/HEISQUAL atau adaptasi SERVPERF) yang membagi kualitas layanan ke dalam dimensi seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*; adaptasi untuk konteks akademik juga memasukkan aspek digital/Siakad dan fasilitas pembelajaran. Kedua, teori *Expectation-Disconfirmation* / *Expectation Confirmation* oleh Oliver yang menjelaskan pembentukan kepuasan melalui perbandingan antara ekspektasi dan persepsi kinerja layanan (*disconfirmation* positif/negatif). Kombinasi kedua teori ini umum dipakai pada studi kuantitatif yang menguji hubungan antara layanan akademik (variabel bebas) dan kepuasan mahasiswa (variabel terikat).³

Kajian empiris menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik tetap menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan mahasiswa, dengan tren baru pada peningkatan layanan digital pascapandemi. Studi tinjauan sistematis di *EUDL* menegaskan dimensi *service quality* sebagai prediktor kuat kepuasan, khususnya aspek *responsiveness* dan *accessibility*.⁴ Penelitian di *Nature* yang mengintegrasikan model *Service Quality* dan *Expectation-Confirmation Theory* dengan metode SEM (n≈400) membuktikan bahwa konfirmasi ekspektasi berperan penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa pengguna kelas

² G. C. Surya Bahadur et al., "The Effect of Higher Education Service Quality on Satisfaction among Business Students in India and Nepal," *Cogent Education* 11, no. 1 (2024), <https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2393521>.

³ Walton Wider et al., "Service Quality (SERVQUAL) Model in Private Higher Education Institutions: A Bibliometric Analysis of Past, Present, and Future Prospects," *Social Sciences and Humanities Open* 9, no. January (2024): 100805, <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.100805>.

⁴ *Systematic Literature Review of Academic Service Quality in Higher Education, EUDL*, 2024.

daring.⁵ Temuan serupa di *Taylor & Francis Online* menunjukkan bahwa layanan administrasi, fasilitas, dan dukungan akademik signifikan memengaruhi kepuasan mahasiswa.⁶ Selanjutnya, riset *Frontiers in Education*, menyoroti dimensi *assurance* dan *access* sebagai penentu utama kepuasan, sementara aspek *tangible* cenderung kurang berpengaruh dalam konteks digital.⁷ Di Indonesia, studi pada portal jurnal UIN Ar-Raniry mengungkap perlunya peningkatan manajemen layanan akademik dan evaluasi kepuasan mahasiswa, namun riset kuantitatif di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan masih terbatas. Selain itu, penelitian *Nature* tentang model terintegrasi *ECT* dan *Information System Success* juga menegaskan pentingnya kualitas layanan digital terhadap kepuasan mahasiswa.⁸

Dari tinjauan di atas muncul gap riset yang jelas banyak studi internasional mengonfirmasi hubungan layanan→kepuasan dan mengadaptasi model integratif, tetapi bukti empiris yang fokus spesifik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry (menggunakan instrumen SERVQUAL disesuaikan + pengukuran konfirmasi ekspektasi) masih terbatas. Selain itu, peran dimensi layanan digital/administratif (mis. sistem informasi akademik, bimbingan akademik online) sebagai bagian dari konstruk layanan akademik di fakultas-fakultas keagamaan belumlah teruji secara sistematis. Oleh karena itu penelitian ini relevan untuk mengisi kekosongan tersebut serta

⁵ Sultan Hammad Alshammari and Radhi Ateeq Alshammari, "An Integration of Expectation Confirmation Model and Information Systems Success Model to Explore the Factors Affecting the Continuous Intention to Utilise Virtual Classrooms," *Scientific Reports* 14, no. 1 (2024): 1–12, <https://doi.org/10.1038/s41598-024-69401-8>.

⁶ Surya Bahadur et al., "The Effect of Higher Education Service Quality on Satisfaction among Business Students in India and Nepal."

⁷ Meruyert Seitova et al., "Perceived Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Khoja Akhmet Yassawi University, Kazakhstan," *Frontiers in Education* 9, no. November (2024): 1–16.

⁸ Sultan Hammad Alshammari and Mohammed Habib Alshammari, "Modelling the Effects of Perceived System Quality and Personal Innovativeness on the Intention to Use Metaverse: A Structural Equation Modelling Approach," *PeerJ Computer Science* 10 (2024).

menyediakan bukti kuantitatif yang dapat dipakai fakultas untuk perbaikan layanan.⁹

Berdasarkan pertimbangan teoritis dan gap empiris, fokus penelitian ini adalah menguji sejauh mana variasi layanan akademik (diukur melalui dimensi layanan akademik yang mencakup layanan administrasi, dukungan akademik/dosen, fasilitas, dan layanan digital) menjelaskan kepuasan mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh secara kuantitatif. Rancangan yang disarankan: survei *cross-sectional* dengan sampel mahasiswa aktif, pengukuran reliabel (uji reliabilitas & validitas), analisis korelasi dan regresi berganda atau SEM untuk menguji signifikansi dan besaran pengaruh, serta tambahan analisis gap (*expectation vs perceived performance*) bila memungkinkan. Hasil diharapkan memberikan rekomendasi konkret manajerial untuk peningkatan layanan akademik yang berbasis data.¹⁰

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh?
2. Seberapa besar kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan akademik dan kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh?

⁹ Syahril Harahap, Milfayetti, and Mariani, "Systematic Literature Review of Academic Service Quality in Higher Education." (2024).

¹⁰ Surya Bahadur et al., "The Effect of Higher Education Service Quality on Satisfaction among Business Students in India and Nepal." *Cogent Education* 11, no. 1 (2024).

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara layanan akademik dan kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan sementara atau dugaan ilmiah yang menjelaskan hubungan antara dua variabel atau lebih. Pernyataan tersebut dirumuskan dengan jelas dan dapat diuji melalui pengamatan atau eksperimen secara nyata. Hipotesis berfungsi sebagai jawaban sementara terhadap masalah penelitian dan menjadi pedoman dalam pengumpulan data serta pemilihan metode analisis statistik untuk membuktikan atau menolak dugaan tersebut.¹¹

- a. H_0 (Hipotesis Nol): Layanan akademik tidak memiliki pengaruh positif maupun signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- b. H_a (Hipotesis Alternatif): Layanan akademik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

E. Manfaat Penelitian

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah dalam bidang manajemen pendidikan, khususnya mengenai

¹¹ Edward Barroga and Glafera Janet Matanguihan, "A Practical Guide to Writing Quantitative and Qualitative Research Questions and Hypotheses in Scholarly Articles," *Journal of Korean Medical Science* 37, no. 16 (2022): 1–18.

hubungan antara layanan akademik dan kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkuat penerapan teori *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Expectation-Confirmation Theory (ECT)* dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia, terutama pada fakultas keagamaan seperti Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan konsep dan model layanan akademik yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa saat ini.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dalam meningkatkan mutu layanan akademik. Temuan penelitian ini berpotensi memberikan pemahaman yang nyata tentang aspek layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga fakultas dapat menetapkan strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran, baik dalam bidang administrasi, bimbingan akademik, maupun pelayanan berbasis digital.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan mengenai batasan suatu variabel penelitian, yaitu menjelaskan aspek apa saja yang menjadi fokus pengukuran dari variabel tersebut. Definisi operasional berfungsi sebagai pedoman dalam proses pengukuran dan pengamatan terhadap variabel yang diteliti, sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan dan pengembangan instrumen penelitian agar sesuai dengan tujuan penelitian.¹²

1. Layanan Akademik

Layanan akademik merupakan bentuk pelayanan pendidikan yang secara langsung diberikan kepada mahasiswa sebagai pengguna utama jasa pendidikan di perguruan tinggi. Layanan ini

¹² Aji Kusumastuti Hendrawan and Andi Hendrawan, "Gambaran Tingkat Pengetahuan Nelayan Tentang Kesehatan Dan Keselamatan Kerja," *Saintara: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Maritim* 5, no. 1 (2020): 26–32.

mencakup berbagai aspek akademik, antara lain penyusunan silabus dan kurikulum, perancangan mutu pendidikan, penyediaan dan penyampaian materi pembelajaran, pelaksanaan evaluasi akademik, kegiatan magang, serta layanan bimbingan akademik.¹³

2. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan bentuk respon atau reaksi mahasiswa terhadap terpenuhinya kebutuhan dan harapan mereka dalam proses pendidikan. Kepuasan ini juga dapat dipahami sebagai penilaian emosional mahasiswa terhadap berbagai pengalaman dan hasil pelayanan pendidikan yang diterima, dengan membandingkannya pada harapan awal yang dimiliki. Berdasarkan paradigma harapan dan diskonfirmasi, kepuasan akan muncul apabila pengalaman yang dirasakan melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika pengalaman yang diperoleh berada di bawah harapan yang telah ditetapkan sebelumnya.¹⁴

G. Kajian Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan akademik berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Hasil penelitian oleh Supriyadi dan Ayu Nurul Amalia menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, terutama dalam konteks sidang skripsi daring pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dan menemukan bahwa kualitas layanan akademik secara signifikan memengaruhi kepuasan mahasiswa, sehingga menunjukkan bahwa aspek layanan akademik sangat penting dalam menciptakan kepuasan mahasiswa di perguruan

¹³ Rhini Fatmasari et al., "Analisis Sentimen Dalam Pengkategorian Komentar Youtube Terhadap Layanan Akademik Dan Non-Akademik Universitas Terbuka Untuk Prediksi Kepuasan," *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)* 4, no. 2 (2022): 395–404.

¹⁴ Dwinanto Priyo Susetyo et al., "Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa," *Formosa Journal of Applied Sciences* 1, no. 4 (2022): 473–492.

tinggi.¹⁵ Dalam penelitian yang dilakukan oleh Adie Kurbani, ditemukan bahwa kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas PGRI Palembang. Temuan ini menunjukkan bahwa baik layanan akademik maupun dukungan fasilitas menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa.¹⁶ Hasil penelitian Mutmainah dan rekan di Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini konsisten dengan teori bahwa layanan akademik berkualitas dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa di lingkungan pendidikan tinggi.¹⁷ Penelitian oleh Putri Novita Sari dan rekan meneliti dampak kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan konsumen pada pengguna layanan transportasi. Meskipun topiknya bukan layanan akademik, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan secara umum berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa, yang secara konseptual dapat dijadikan landasan ketika menghubungkan kualitas layanan akademik dengan kepuasan mahasiswa.¹⁸ Penelitian oleh Widi Samsudin bersama RZ Rahman dan tim di Universitas Muhammadiyah Palembang menemukan bahwa kualitas layanan akademik dan strategi promosi secara positif dan signifikan memengaruhi kepuasan mahasiswa, serta berdampak pada niat mahasiswa untuk merekomendasikan institusi.

¹⁵ Supriyadi, S., & Amalia, A. N. "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sidang Skripsi Secara Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19". *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin*, (2021), 5(1), 1-12.

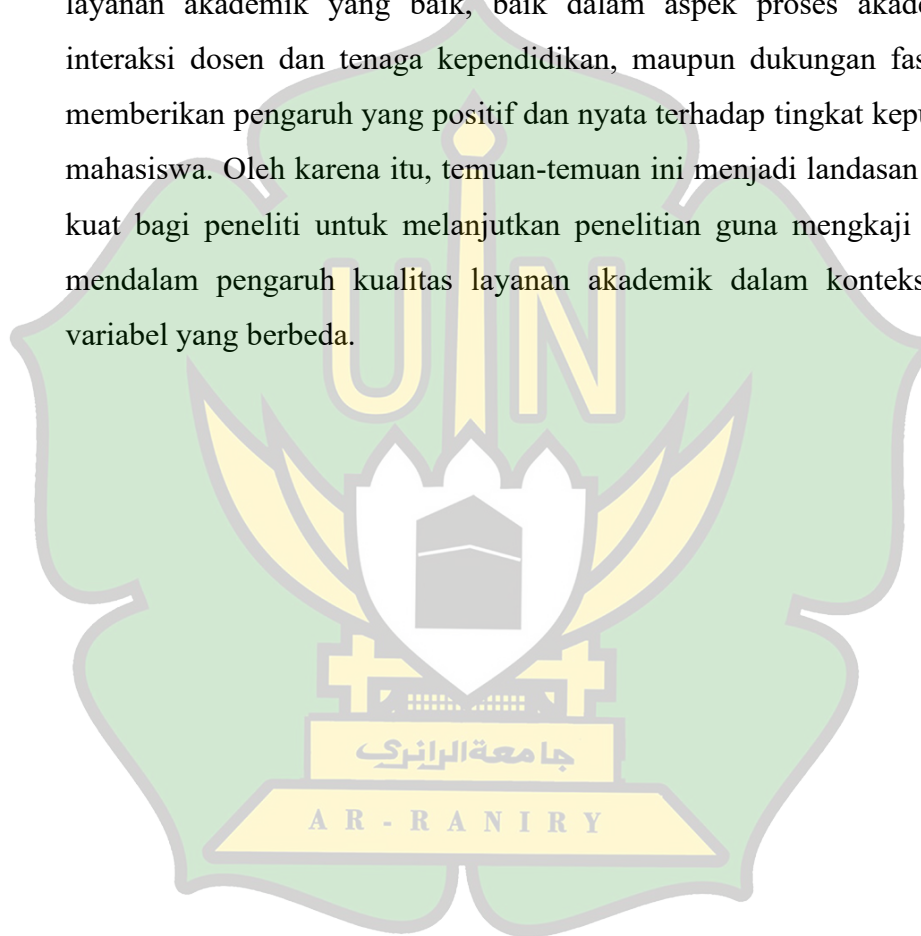
¹⁶ Kurbani, A. "Pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa kuliah pada universitas PGRI Palembang". *Jurnal media wahana ekonomika*, (2020). 13(4).

¹⁷ Mutmainah, M., Gumanti, M., Desastra, Y. Z., & Novitasari, E. "Analisis Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa" (2024). *eCo-Fin*, 6(1), 95-101.

¹⁸ Mishra, U. S., Praharaj, S., & Sahoo, D. "Investigating the impact of service quality on customer satisfaction and loyalty: An empirical study in Indian telecom sector", *International Journal of Applied Business and Economic Research*, (2020). 14(6), 3765-3780.

Hasil ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan akademik juga dapat berdampak pada loyalitas mahasiswa.¹⁹

Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik memegang peran strategis dalam membentuk serta meningkatkan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi. Secara konsisten, temuan-temuan empiris menunjukkan bahwa layanan akademik yang baik, baik dalam aspek proses akademik, interaksi dosen dan tenaga kependidikan, maupun dukungan fasilitas memberikan pengaruh yang positif dan nyata terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, temuan-temuan ini menjadi landasan yang kuat bagi peneliti untuk melanjutkan penelitian guna mengkaji lebih mendalam pengaruh kualitas layanan akademik dalam konteks dan variabel yang berbeda.



¹⁹ Rafli, M. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Xl Prabayar pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang”, *Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis dan Ekonomi (JIMBE)*, (2025) 2(5), 467-474.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Layanan Akademik

1. Pengertian Layanan Akademik

Layanan akademik adalah strategi pembelajaran dan mengajar yang menggabungkan kegiatan pelayanan masyarakat yang bermakna dengan proses belajar mengajar dan refleksi, untuk memperkaya pengalaman belajar, mengajarkan tanggung jawab sipil, serta memperkuat komunitas. Para ahli seperti Honnet dan Poulsen, Howard, Jacoby and Associates, Kendall and Associates, dan Rhoads menjelaskan enam elemen utama dari layanan akademik. Tiga elemen berfokus pada sisi komunitas, sedangkan tiga lainnya berfokus pada sisi kampus. Di sisi komunitas, layanan tersebut melibatkan kegiatan pelayanan yang bermakna dan memenuhi kebutuhan atau tujuan tertentu. Di sisi kampus, layanan akademik mencakup pelayanan yang berhubungan dengan tujuan pendidikan, integrasi layanan pendidikan dengan sistem evaluasi, serta pelayanan perbaikan dalam proses pembelajaran.²⁰

Menurut Rosita, layanan akademik adalah upaya yang terorganisir dalam pendidikan untuk membantu siswa memahami materi kurikulum melalui proses belajar mengajar, sehingga mereka bisa mencapai standar kompetensi yang ditentukan.²¹

Layanan akademik yang disediakan oleh universitas ditujukan kepada berbagai pihak yang terlibat, yaitu:

- a) Pelanggan eksternal primer, yaitu mahasiswa sebagai peserta dalam proses belajar mengajar;

²⁰ Zulkarnaini Zulkarnaini and Rhini Fatmasari, "Pengaruh Layanan Akademik Dan Citra Institusi Terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Terbuka," *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal* 7, no. 3 (2021): 1285.

²¹ Susanto, H. Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 15(2) (2020), 88-98.

- b) Pelanggan eksternal sekunder, yaitu pihak yang bertanggung jawab membayar biaya pendidikan;
- c) Mahasiswa, termasuk orang tua, keluarga, wali, atau pemberi beasiswa; dan
- d) Pelanggan eksternal tersier, yaitu mencakup pasar tenaga kerja dari pemerintah serta masyarakat secara umum; serta
- e) Pelanggan internal, yaitu seluruh dosen, staf, dan karyawan universitas.²²

2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Akademik

Layanan akademik bisa jadi hal yang sangat penting dalam meningkatkan akreditasi sebuah perguruan tinggi, karena akreditasi adalah proses pengecekan dari luar yang dilakukan oleh lembaga pendidikan yang sudah memenuhi standar tertentu dalam menyelenggarakan pendidikan serta layanan lainnya yang ada di dalam lembaga tersebut.²³ Layanan akademik yang bagus pasti bisa membantu pengalaman belajar mahasiswa, meningkatkan nama baik institusi, dan mendukung akreditasi perguruan tinggi.

Beberapa faktor layanan akademik dapat memengaruhi akreditasi dan kepuasan mahasiswa antara lain adalah Kualitas Pendidikan. Layanan akademik yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan kualitas pendidikan yang diberikan oleh perguruan tinggi²⁴, hal ini mencakup penyusunan kurikulum yang relevan, metode pengajaran yang efektif, dan penilaian yang adil, kemudian dukungan terhadap mahasiswa, Perguruan tinggi memberikan bimbingan yang cukup baik kepada mahasiswa dalam hal bimbingan

²² Sihombing. *Pendidikan Berbasis Masyarakat* (Jakarta: CV Multifuna, 2020), hlm. 6.

²³ Yayat Supriyadi et al., "Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Dalam Mendukung Transformasi Ptkin," *Mawa Izh Jurnal Dakwah Dan Pengembangan Sosial Kemanusiaan* 15, no. 1 (2024): 84–101.

²⁴ Aleyna Sahin et al., "A Holistic Decision-Making Approach to Assessing Service Quality in Higher Education Institutions," *Socio-Economic Planning Sciences* 92 (2024): 101812.

akademik, layanan konseling, serta bantuan dalam menyelesaikan masalah agar mahasiswa bisa berhasil secara akademik.²⁵

3. Indikator Layanan Akademik

Dalam menilai kualitas layanan akademik di perguruan tinggi, salah satu model yang paling banyak digunakan adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menekankan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui persepsi mahasiswa terkait layanan yang mereka peroleh jika dibandingkan dengan harapan awal. SERVQUAL terdiri dari lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan di berbagai sektor, termasuk pendidikan tinggi.²⁶ Berikut penjelasan indikatornya:²⁷

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles adalah dimensi yang menggambarkan kualitas layanan akademik melalui aspek sisi fisik yang tampak dan dirasakan oleh mahasiswa. Dalam konteks perguruan tinggi, indikator ini meliputi ketersediaan fasilitas belajar seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, serta sarana teknologi seperti komputer, LCD, dan jaringan internet.

Indikatornya:

- 1) Ketersediaan fasilitas pelayanan akademik
- 2) Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan
- 3) Kualitas sarana teknologi informasi
- 4) Sarana komunikasi akademik

b. *Reliability* (Keandalan)

²⁵ Sedem Nunyuia Amedome, "The Impact of Service Innovation Behaviour on Effective Counseling Delivery and Psychological Safety: The Perspective of Student-Clients in Ghana," *Heliyon* 9, no. 2 (2023): e13489.

²⁶ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, 1988.

²⁷ A Parasuraman, Preview author Details, and Leonard L ; Zeithaml, Valarie A; Berry, "Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest," *Journal of retailing* 9, no. 10 (2017): 1–13.

Reliability merujuk pada kemampuan perguruan tinggi dalam menyediakan layanan akademik yang tepat, akurat, dan konsisten sesuai prosedur. Keandalan dilihat dari ketepatan waktu pelayanan administrasi, keakuratan informasi akademik, dan konsistensi pelaksanaan jadwal perkuliahan.

Indikatornya:

- 1) Ketepatan pelayanan
- 2) Keakuratan informasi
- 3) Konsistensi pelayanan

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness menggambarkan sejauh mana dosen dan staf akademik bersedia membantu mahasiswa serta memberikan pelayanan secara cepat. Dalam pelayanan akademik, daya tanggap dievaluasi melalui kecepatan proses administrasi, kesiapan menangani keluhan, serta kemampuan memberikan solusi ketika mahasiswa mengalami kendala seperti masalah KRS, jadwal kuliah, atau nilai.

Indikatornya:

- 1) Kecepatan pelayanan
- 2) Penanganan keluhan
- 3) Ketersediaan bantuan

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan rasa aman dan percaya yang dirasakan mahasiswa ketika berinteraksi dengan dosen maupun staf. Indikator ini mencakup kompetensi pengajar, sikap profesional petugas akademik, keamanan data, hingga kejelasan prosedur.

Indikatornya:

- 1) Kompetensi petugas
- 2) Keamanan layanan
- 3) Kejelasan informasi

e. *Empathy* (Empati)

Empathy menggambarkan sejauh mana institusi pendidikan mampu memahami kebutuhan mahasiswa secara individu dan memberikan pelayanan yang bersifat personal. Bentuk empati terlihat dari keramahan petugas, kesediaan memberikan bimbingan, fleksibilitas waktu pelayanan, serta perhatian khusus bagi mahasiswa yang memiliki kendala tertentu. Indikatornya:

- 1) Kepedulian petugas
- 2) Kemudahan komunikasi
- 3) Kesetaraan pelayanan

Selain itu, mengingat digitalisasi layanan akademik, indikator tambahan yang relevan adalah kualitas sistem informasi akademik (kemudahan akses, keandalan sistem, kualitas informasi yang disajikan) dan kemudahan prosedur (kejelasan SOP dan alur layanan) yang langsung memengaruhi pengalaman layanan mahasiswa.²⁸

B. Kepuasan Mahasiswa

1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Kata kepuasan berasal dari bahasa Latin "*satis*" yang artinya cukup atau memadai, dan "*facio*" yang artinya melakukan atau menciptakan. Kepuasan bisa diartikan sebagai usaha untuk memenuhi sesuatu atau menciptakan sesuatu yang cukup baik.²⁹ Menurut Fandy Tjiptono, kepuasan berasal dari bahasa asing. Kata "*satis*" artinya cukup baik, sedangkan "*facio*" berarti membuat. Kepuasan adalah upaya untuk menciptakan atau memenuhi sesuatu yang cukup memadai. Namun, jika dilihat dari pandangan tindakan

²⁸ Adenike Ogunshe, "Restructuring Assessments and Monitoring of Quality Assurance, Policy Implementations and International Cohesion in Post-21st Century Higher Education" (2023): 1–23.

²⁹ Fandy Tjiptono, *Service, Quality, Dan Satisfacation*, (Yogyakarta, Andi 2020), 204

pengguna, arti kepuasan menjadi sesuatu yang bersifat kompleks dan umum.³⁰ Selanjutnya, definisi mahasiswa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah seseorang yang sedang mengikuti kegiatan belajar dan terdaftar di sebuah perguruan tinggi.

Dari kedua pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah hal yang dianggap cukup memadai oleh seseorang yang sedang belajar di perguruan tinggi. Hal ini sesuai dengan definisi yang diberikan oleh Srinardi, yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa adalah kondisi dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa terpenuhi di sebuah perguruan tinggi.³¹

Kepuasan mahasiswa merupakan hasil evaluasi mahasiswa terhadap pengalaman mereka selama memperoleh layanan akademik di perguruan tinggi, baik dari segi kualitas layanan, fasilitas, maupun proses pembelajaran. Menurut Oliver kepuasan adalah respon emosional terhadap kesesuaian antara apa yang diharapkan dan bagaimana performa itu dirasakan.³² Dalam konteks pendidikan tinggi, kepuasan mahasiswa mencerminkan tingkat penerimaan terhadap layanan akademik, administrasi, dan dukungan institusi secara menyeluruh.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

1. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Penelitian terbaru oleh Dugenio-Nadela menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* memegang peran krusial dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa di

³⁰ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta, CV Andi Offset, 2020), 354

³¹ Sepriadi Saputra and Gitra Astrid, “Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Kegiatan Pembelajaran Tatap Muka Di Era Pandemi Pada Mahasiswa Fisip Uin Raden Fatah Palembang,” *Jurnal Profesional FIS UNIVED* 8, no. 2 (2021): 36–43.

³² L Richard, “A Congitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions”.

pendidikan tinggi.³³ Bila pelayanan memenuhi atau melebihi ekspektasi mahasiswa, tingkat kepuasan secara signifikan meningkat.

2. Kualitas Sistem Informasi Akademik (*Digital Service Quality*)

Berdasarkan model DeLone & McLean, penelitian oleh Çelik dan Ayaz tentang sistem informasi mahasiswa menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki dampak besar terhadap tingkat penggunaan sistem. Meskipun penggunaan sistem ini tidak selalu langsung meningkatkan kepuasan, tetapi bisa menjadi cara untuk meningkatkan kepuasan secara keseluruhan³⁴

3. Kualitas Informasi Akademik (*Information Quality*)

Model DeLone & McLean juga menekankan pentingnya kualitas informasi termasuk keakuratan, relevansi, dan kemutakhiran data sebagai pendorong utama kepuasan pengguna sistem akademik. Ketika informasi yang disajikan jelas dan dapat dipercaya, mahasiswa cenderung merasa puas, yang mendukung kelanjutan sistem digital seperti Sevima Cloud.

4. Sistem & Infrastruktur Digital

Penelitian Asakdiyah et al. memperluas model DeLone & McLean pada *Learning Management System* (LMS) dan mencatat bahwa kualitas teknis sistem, kemudahan akses (*usability*), dan keandalan platform sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap sistem akademik berbasis digital.³⁵

5. Penggunaan Sistem (*System Use*)

³³ Dugenio-Nadela, Cherry, et al. "Service Quality and Student's Satisfaction in Higher Education Institution." *Journal of Human Resource and Sustainability Studies* 11.04 (2023): 858-870.

³⁴ Çelik, Kamil, and Ahmet Ayaz. "Validation of the Delone and McLean information systems success model: a study on student information system." *Education and Information Technologies* 27.4 (2022): 4709-4727.

³⁵ Simelane-Mnisi, Sibongile, and Johnny Mafika Mthimunya. "Establishing Students' Satisfaction with a Learning Management System Using a Modified DeLone and McLean Model: A South African Sample Perspective." *Education Sciences* 15.2 (2025): 130.

Tingkat penggunaan sistem informasi akademik menjadi *mediating variable* antara kualitas layanan dan kepuasan. Sistem yang mudah digunakan mendorong mahasiswa untuk mengakses lebih rutin, sehingga data dan layanan menjadi lebih dirasakan manfaatnya ini adalah aspek penting bagi perbaikan berkelanjutan.

3. Indikator Kepuasan Mahasiswa

Teori kepuasan yang dikemukakan oleh Richard L. Oliver dikenal dengan *Expectation-Disconfirmation Theory* (EDT), yang menyatakan bahwa kepuasan individu muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan (*expectations*) dan kinerja aktual (*perceived performance*). Jika kinerja layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka terjadi konfirmasi positif yang menghasilkan kepuasan; sebaliknya, jika kinerja di bawah harapan, maka terjadi *disconfirmation* negatif yang menyebabkan ketidakpuasan.³⁶

Berdasarkan teori tersebut, indikator kepuasan mahasiswa menurut Oliver dapat dijabarkan sebagai berikut:³⁷

a. *Expectation* (Harapan)

Expectations atau harapan adalah gambaran awal yang terbentuk dalam diri mahasiswa mengenai kualitas layanan akademik yang akan mereka terima sebelum layanan itu dialami secara nyata. Harapan ini muncul dari pengalaman sebelumnya, reputasi kampus, informasi dari dosen, teman, maupun media. Semakin tinggi harapan mahasiswa misalnya berharap pelayanan cepat, staf responsif, jadwal kuliah tertib, dan teknologi kampus

³⁶ Richard, "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions."

³⁷ R. L Oliver, "Processing of the Satisfaction Response in Consumption: A Suggested Framework and Research Propositions. The Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior," *The Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 1989.

memadai maka standar penilaiannya terhadap layanan kampus juga semakin ketat. Indikatornya:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan (jadwal kuliah, pengisian KRS, pelayanan akademik tepat waktu).
- 2) Kesiapan dan kompetensi dosen (kemampuan mengajar, kehadiran, profesionalitas).
- 3) Ketersediaan informasi akademik (informasi akurat mengenai nilai, jadwal, dan kegiatan akademik).
- 4) Responsivitas layanan administrasi (kecepatan tanggapan saat mahasiswa mengalami kendala akademik).

b. *Perceived Performance* (Kinerja yang Dirasakan)

Perceived performance adalah persepsi mahasiswa terhadap bagaimana layanan akademik benar-benar diberikan oleh kampus. Kinerja ini diukur dari pengalaman nyata mahasiswa dalam mengurus administrasi, bertemu dosen, mengikuti perkuliahan, menggunakan fasilitas, hingga respon terhadap keluhan. Persepsi kinerja bisa bersifat positif atau negatif, tergantung bagaimana layanan dijalankan.

Indikatornya:

- 1) Efektivitas proses pembelajaran
- 2) Ketepatan sistem akademik digital
- 3) Kenyamanan fasilitas pembelajaran
- 4) Aksesibilitas pelayanan akademik

c. *Disconfirmation* (Ketidaksesuaian Harapan)

Disconfirmation merupakan tahap penilaian ketika mahasiswa membandingkan harapan awal dengan kenyataan yang mereka alami. Jika kinerja layanan kampus lebih baik dari harapan, maka terjadi *positive disconfirmation*, yang menghasilkan rasa puas bahkan sangat puas. Jika layanan kampus sesuai dengan harapan, disebut *confirmed expectations*, dan mahasiswa berada pada tingkat kepuasan netral atau baik. Namun

ketika kinerja lebih buruk dari harapan, terjadi *negative disconfirmation*, sehingga mahasiswa merasa kecewa atau tidak puas. Tahap inilah yang menentukan apakah pengalaman layanan dianggap berhasil memenuhi ekspektasi mahasiswa atau tidak.

Indikatornya:

- 1) Perbandingan harapan dengan kualitas pengajaran
 - 2) Perbandingan terhadap layanan administrasi
 - 3) Kesesuaian informasi akademik
 - 4) Keterpenuhan fasilitas sesuai harapan
- d. *Satisfaction* (Kepuasan)

Satisfaction adalah reaksi emosional atau perasaan akhir mahasiswa setelah membandingkan harapan dengan kenyataan layanan yang diterima. Kepuasan muncul ketika mahasiswa merasa layanan mampu memenuhi kebutuhan akademik mereka secara efektif, nyaman, dan sesuai ekspektasi. Bentuk kepuasan dapat terlihat dari rasa senang, percaya pada institusi, loyal terhadap kampus, dan bersedia merekomendasikan layanan kepada orang lain. Jika ketidakpuasan terjadi, mahasiswa dapat merasa marah, kecewa, protes, atau menghindari layanan kampus.

Indikatornya:

- 1) Kepuasan terhadap proses pembelajaran
- 2) Kepuasan terhadap pelayanan administrasi
- 3) Kepuasan terhadap fasilitas kampus
- 4) Kepuasan terhadap sistem akademik digital

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah suatu rancangan yang digunakan untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian yang sudah

dibuatnya.³⁸ Menurut Sugiyono, kerangka berpikir adalah suatu model konseptual yang berfungsi untuk menjelaskan keterkaitan antarvariabel yang diteliti. Kerangka ini disusun dengan mengacu pada teori-teori yang relevan, temuan penelitian sebelumnya, serta alur pemikiran logis peneliti sebagai dasar dalam merumuskan arah dan fokus penelitian.³⁹

Kerangka berpikir berfungsi sebagai sarana bagi peneliti dalam menganalisis perencanaan penelitian serta menyusun argumentasi mengenai arah dan kecenderungan asumsi yang akan diuji. Dalam penelitian kuantitatif, kerangka berpikir mengarahkan proses analisis hingga pada pengujian hipotesis yang berujung pada penerimaan atau penolakan hipotesis penelitian. Sementara itu, dalam penelitian yang bersifat naratif atau deskriptif, kerangka berpikir disusun berdasarkan data empiris dan pemanfaatan teori sebagai dasar penjelasan, yang pada akhirnya menghasilkan penguatan atau pembaruan terhadap pernyataan maupun hipotesis penelitian.⁴⁰

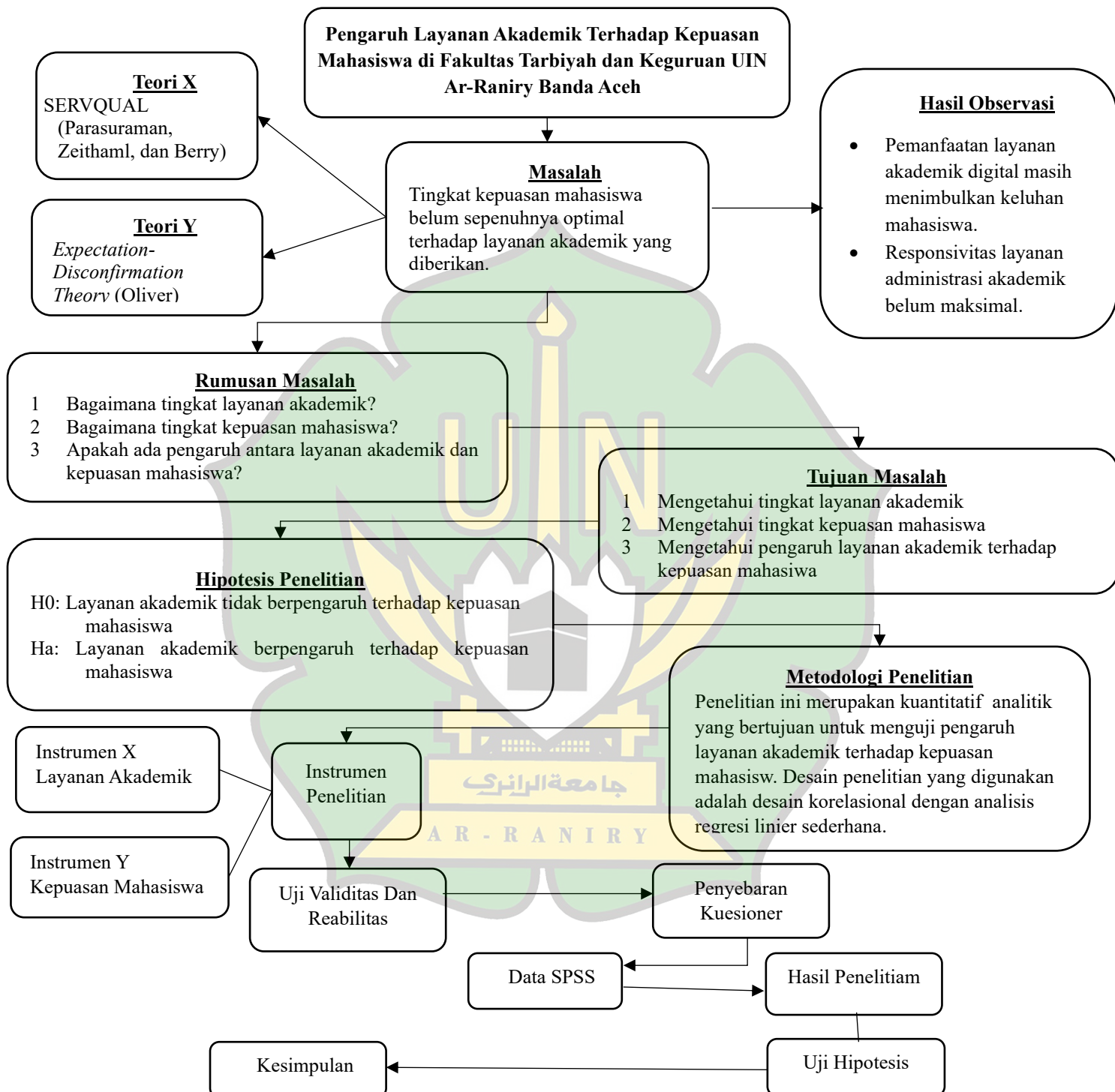
Selain itu, kerangka berpikir juga membantu peneliti dalam menghubungkan hasil penelitian dengan literatur yang ada, menilai kesesuaian antara teori dan data empiris, serta memberikan arah bagi interpretasi hasil analisis. Dengan demikian, penelitian yang disusun berdasarkan kerangka berpikir yang jelas akan lebih terstruktur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, seperti dapat digambarkan pada bagan hubungan antar variabel berikut:

³⁸ Ekayanti Hafidah Ahmad, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, (Yogyakarta: CV RIZMEDIA PUSTAKA INDONESIA, 2023), hlm. 73.

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2021), hlm. 89.

⁴⁰ Addini Zahra Syahputri, Fay Della Fallenia, and Ramadani Syafitri, “Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif” (2023).

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif karena bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara layanan akademik sebagai variabel bebas (X) dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat (Y) di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Pendekatan kuantitatif asosiatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengujian ada atau tidaknya hubungan serta arah hubungan antara dua variabel yang diteliti. Desain penelitian yang digunakan adalah desain eksplanatori, yaitu desain yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh atau hubungan sebab-akibat antara variabel layanan akademik dan kepuasan mahasiswa melalui pengujian hipotesis secara statistik.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Nanang Martono, populasi adalah keseluruhan objek atau subjek penelitian yang berada dalam suatu wilayah tertentu serta memenuhi kriteria yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti.⁴¹ Populasi penelitian ini mencakup seluruh mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan jumlah keseluruhan sebanyak 7.376 mahasiswa. Populasi tersebut mencakup mahasiswa aktif yang secara langsung terlibat dan merasakan layanan akademik, baik dalam bentuk pelayanan administrasi perkuliahan, pelayanan akademik dosen, maupun pelayanan administrasi fakultas. Pemilihan populasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa mahasiswa merupakan pengguna utama layanan akademik sehingga memiliki pengalaman dan persepsi yang relevan untuk menilai kualitas layanan akademik serta tingkat

⁴¹ Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24-36.

kepuasan yang dirasakan. Oleh karena itu, populasi ini dianggap representatif untuk menggambarkan kondisi nyata mengenai hubungan antara layanan akademik dan kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk diteliti, yang memiliki karakteristik tertentu dan dianggap mampu mewakili keseluruhan populasi, dengan jumlah yang lebih sedikit dibandingkan jumlah populasi secara keseluruhan.⁴² Dalam penelitian ini, sampel diambil dari populasi mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry yang berjumlah 7.376 mahasiswa. Mengingat besarnya jumlah populasi sehingga tidak memungkinkan untuk diteliti secara keseluruhan, peneliti menetapkan penggunaan rumus Slovin dalam penentuan jumlah sampel. Pemilihan rumus ini didasarkan pada pertimbangan bahwa metode Slovin bersifat sederhana, mudah diterapkan, serta relevan digunakan dalam penelitian survei dengan jumlah populasi yang besar dan karakteristik populasi yang relatif homogen. Adapun rumus Slovin yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Substitusi Nilai:

n = ukuran sampel yang dicari

N = 7.376 (Populasi)

e = 0.1 (margin of error 10%)

Berdasarkan rumus slovin diatas besarnya sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁴² Andi Asari, Pengantar Statistika, (Solok: Mafy Media Literasi Indonesia, 2023), hlm. 99

$$n = \frac{7.376}{1 + 7.376 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{7.376}{1 + 73,76}$$

$$n = \frac{7.376}{74,76}$$

$$n = 98,6 \approx 98 \text{ responden}$$

Selain itu, rumus Slovin memungkinkan peneliti untuk menentukan jumlah sampel berdasarkan tingkat kesalahan (error tolerance) yang dapat diterima, sehingga sampel yang diperoleh tetap representatif dan mampu menggambarkan populasi secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, tingkat kesalahan yang digunakan adalah sebesar 10% (0,10).

Penggunaan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 10% (0,10) dalam penelitian ini dipilih karena jumlah populasi yang besar, yaitu 7.376 mahasiswa, sehingga apabila digunakan tingkat kesalahan yang lebih kecil maka jumlah sampel yang dihasilkan akan jauh lebih besar dan sulit dijangkau. Selain itu, penelitian ini merupakan penelitian survei kuantitatif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran umum serta melihat hubungan antarvariabel, bukan untuk menghasilkan estimasi yang sangat presisi, sehingga margin of error 10% masih dapat diterima secara metodologis. Pemilihan tingkat kesalahan ini juga mempertimbangkan keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya penelitian, serta didukung oleh karakteristik populasi yang relatif homogen, sehingga sampel yang diperoleh tetap representatif dan mampu menggambarkan kondisi populasi secara keseluruhan.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada

pertimbangan bahwa fakultas tersebut merupakan tempat berlangsungnya aktivitas layanan akademik yang berkaitan langsung dengan objek penelitian, sehingga data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian.

Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada semester ganjil tahun akademik 2025/2026, yang meliputi tahap persiapan penelitian, penyusunan instrumen, pengumpulan data, hingga pengolahan dan analisis data.

D. Instrumen Penelitian

Sugiyono menyatakan bahwa instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk melihat dan mengukur suatu fenomena alam maupun sosial yang diamati.⁴³ Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang relevan dengan tujuan penelitian, baik berupa kuesioner, pedoman wawancara, lembar observasi, maupun tes. Instrumen dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur dua variabel utama dalam penelitian, yaitu Layanan Akademik (Variabel X) dan Kepuasan Mahasiswa (Variabel Y). Setiap indikator disusun berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu serta menggunakan skala Likert sebagai alat pengukuran.

1. Variabel X – Layanan Akademik

Instrumen ini mengacu pada teori SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry), yang menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Model ini banyak digunakan dalam penelitian layanan pendidikan modern karena menilai kualitas layanan dari pengalaman pengguna secara langsung.

Tabel 3.1 Instrumen layanan akademik variable X

⁴³ Heru Kurniawan, Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian, (Yogyakarta: Deepublish, 2021), hlm. 1

No	Indikator	Sub Indikator	Pernyataan	Skala Likert
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Ketersediaan fasilitas pelayanan akademik	Saya merasa fasilitas pelayanan akademik tersedia dengan lengkap.	1-5
		Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	Saya merasa ruang pelayanan akademik bersih dan nyaman digunakan.	1-5
		Kualitas sarana teknologi informasi	Saya merasa sarana teknologi informasi (komputer, jaringan, aplikasi akademik) bekerja dengan baik.	1-5
		Sarana komunikasi akademik	Saya merasa sarana komunikasi (papan informasi, website, media sosial) tersedia dengan baik.	1-5
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Ketepatan pelayanan	Saya merasa pelayanan akademik diberikan dengan tepat waktu sesuai prosedur.	1-5
		Keakuratan informasi	Saya merasa informasi akademik yang diberikan selalu akurat.	1-5
		Konsistensi pelayanan	Saya merasa pelayanan yang diberikan bersifat konsisten dan tidak berubah-ubah.	1-5
3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kecepatan pelayanan	Saya merasa petugas memberikan pelayanan dengan cepat.	1-5
		Penanganan keluhan	Saya merasa petugas tanggap menangani keluhan mahasiswa.	1-5
		Ketersediaan bantuan	Saya merasa petugas memiliki kompetensi yang baik dalam melayani mahasiswa.	1-5
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kompetensi petugas	Saya merasa data dan dokumen akademik saya aman dalam	1-5

			proses pelayanan.	
		Keamanan layanan	Saya merasa penjelasan yang diberikan petugas mudah dipahami.	1-5
		Kejelasan informasi	Saya merasa petugas memiliki kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa.	1-5
		Kepedulian petugas	Saya merasa mudah berkomunikasi dengan petugas ketika membutuhkan informasi.	1-5
5	<i>Empathy</i> (Empati)	Kemudahan komunikasi	Saya merasa semua mahasiswa mendapatkan pelayanan yang sama tanpa membedakan.	1-5
		Kesetaraan pelayanan	Saya merasa fasilitas pelayanan akademik tersedia dengan lengkap.	1-5

2. Variabel Y- Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa diukur melalui instrumen angket yang disusun berdasarkan *Expectation–Disconfirmation Theory*, yang mencakup empat dimensi utama, yaitu *expectation* (harapan), *perceived performance* (kinerja yang dirasakan), *disconfirmation* (ketidaksesuaian harapan), dan *satisfaction* (kepuasan), sebagaimana dikemukakan oleh Oliver serta didukung oleh temuan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam konteks evaluasi layanan; setiap dimensi dijabarkan ke dalam indikator-indikator yang relevan dengan layanan akademik dan diukur menggunakan skala Likert 5 poin.

Tabel 3. 2 Instrumen kepuasan mahasiswa variable Y

No	Indikator	Sub Indikator	Pernyataan	Skala Likert
1	<i>Expectation</i> (Harapan)	Ketepatan waktu pelayanan	Saya berharap jadwal kuliah, pengisian KRS, dan	1-5

			pelayanan akademik dapat dilakukan tepat waktu.	
		Kesiapan dan kompetensi dosen	Saya berharap dosen hadir tepat waktu, mengajar dengan baik, dan memiliki kompetensi yang memadai.	1-5
		Ketersediaan informasi akademik	Saya berharap informasi mengenai nilai, jadwal, dan kegiatan akademik disampaikan secara akurat.	1-5
		Responsivitas layanan administrasi	Saya berharap layanan administrasi akademik cepat merespons kendala yang saya alami.	1-5
2	<i>Perceived Performance</i> (Kinerja yang Dirasakan)	Efektivitas proses pembelajaran	Proses pembelajaran yang saya terima efektif, jelas, dan mudah dipahami.	1-5
		Ketepatan sistem akademik digital	Sistem akademik digital (SIKAD, KRS online, e-learning) berjalan dengan baik tanpa banyak kendala.	1-5
		Kenyamanan fasilitas pembelajaran	Fasilitas pembelajaran seperti ruang kelas, perpustakaan, dan laboratorium nyaman digunakan.	1-5
		Aksesibilitas pelayanan akademik	Saya merasa mudah mengurus administrasi dan mendapat konsultasi akademik ketika dibutuhkan.	1-5
3	<i>Disconfirmation</i> (Ketidaksesuaian Harapan)	Perbandingan harapan dengan kualitas pengajaran	Kualitas pengajaran yang saya terima sesuai atau lebih	1-5

			baik dari yang saya harapkan.	
		Perbandingan terhadap layanan administrasi	Pelayanan administrasi akademik sesuai atau lebih baik dari apa yang saya harapkan.	1-5
		Kesesuaian informasi akademik	Informasi akademik yang disampaikan sesuai dengan kenyataan yang saya terima.	1-5
		Keterpenuhan fasilitas sesuai harapan	Fasilitas belajar yang disediakan sesuai dengan harapan saya sebagai mahasiswa.	1-5
4	<i>Satisfaction</i> (Kepuasan)	Kepuasan terhadap proses pembelajaran	Saya puas dengan metode pengajaran, interaksi, dan pemahaman materi selama perkuliahan.	1-5
		Kepuasan terhadap pelayanan administrasi	Saya merasa puas dengan kecepatan dan keramahan pelayanan administrasi akademik.	1-5
		Kepuasan terhadap fasilitas kampus	Saya puas dengan fasilitas kampus seperti ruang kelas, teknologi, perpustakaan, dan laboratorium.	1-5
		Kepuasan terhadap sistem akademik digital	Saya merasa puas dengan kemudahan mengakses informasi akademik melalui sistem digital kampus.	1-5

Pengujian data dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas yang bertujuan untuk menjamin bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat kelayakan dan ketepatan dalam mengukur variabel yang diteliti. Seluruh proses analisis statistik dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 27, melalui uji korelasi *Pearson Product Moment* untuk menguji validitas serta uji Cronbach's Alpha untuk menilai reliabilitas instrumen.

E. Uji Validitas

Uji validitas adalah salah satu langkah yang dilakukan untuk menguji terhadap isi (*content*) dari sebuah instrument, tujuan dari uji validitas yaitu untuk mengukur ketepatan instrument yang akan dipergunakan dalam sebuah penelitian.⁴⁴ Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian memiliki kemampuan dalam mengukur variabel yang seharusnya diukur sesuai dengan tujuan penelitian. Pengujian validitas ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam instrumen benar-benar merepresentasikan variabel penelitian.

Kriteria pengambilan keputusan:

- a. Apabila nilai r hitung $> r$ tabel, maka item pernyataan dinyatakan valid.
- b. Apabila nilai r hitung $\leq r$ tabel, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.

Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment* dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27. Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh, seluruh butir pernyataan dalam instrumen penelitian dinyatakan valid, karena masing-masing item menunjukkan nilai signifikansi (Sig.) kurang dari 0,05 serta memiliki nilai r hitung yang

⁴⁴ Riko Al Hakim, Ika Mustika, and Wiwin Yuliani, "VALIDITAS DAN RELIABILITAS ANGKET MOTIVASI BERPRESTASI Riko Al Hakim 1 , Ika Mustika, 2 , Wiwin Yuliani 3 1" 4, no. 4 (2021): 263–268.

lebih besar dibandingkan r tabel.

Selain itu, apabila pengujian dilakukan secara manual, maka nilai koefisien korelasi yang diperoleh dari setiap item pernyataan dibandingkan dengan nilai kritis korelasi Product Moment. Dengan jumlah responden sebanyak 98 orang ($n = 98$) dan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,197. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,197, sebagaimana tercantum dalam Tabel Nilai Kritis Korelasi r Product Moment pada lampiran. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam instrumen penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 3 Uji Validitas

No. Item	Variabel	R hitung	R tabel	Kondisi	Status
X1	X	0,625	0,197	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Valid
X2		0,575	0,197	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Valid
X3		0,552	0, 197	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Valid
X4		0,559	0, 197	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Valid
X5		0,458	0, 197	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Valid
X6		0,596	0, 197	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Valid
X7		0,630	0, 197	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Valid
X8		0,661	0, 197	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Valid
X9		0,585	0, 197	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Valid
X10		0,681	0, 197	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Valid
X11		0,698	0, 197	$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$	Valid

X12		0,617	0,197	r hitung > r tabel	Valid
X13		0,640	0,197	r hitung > r tabel	Valid
X14		0,726	0,197	r hitung > r tabel	Valid
X15		0,634	0,197	r hitung > r tabel	Valid
X16		0,638	0,197	r hitung > r tabel	Valid
Y1	Y	0,558	0,131	r hitung > r tabel	Valid
Y2		0,618	0,131	r hitung > r tabel	Valid
Y3		0,645	0,131	r hitung > r tabel	Valid
Y4		0,630	0,197	r hitung > r tabel	Valid
Y5		0,645	0,197	r hitung > r tabel	Valid
Y6		0,584	0,197	r hitung > r tabel	Valid
Y7		0,534	0,197	r hitung > r tabel	Valid
Y8		0,601	0,197	r hitung > r tabel	Valid
Y9		0,490	0,197	r hitung > r tabel	Valid
Y10		0,624	0,197	r hitung > r tabel	Valid
Y11		0,471	0,197	r hitung > r tabel	Valid
Y12		0,495	0,197	r hitung > r tabel	Valid
Y13		0,549	0,197	r hitung > r tabel	Valid
Y14		0,560	0,197	r hitung > r tabel	Valid
Y15		0,648	0,197	r hitung > r tabel	Valid
Y16		0,542	0,197	r hitung > r tabel	Valid

Sumber: Data Primer 2026 (SPSS)

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian yang menggunakan uji Pearson Product Moment, terlihat bahwa semua item pernyataan dalam variabel X dan variabel Y dianggap valid. Hal ini terbukti dari nilai r hitung setiap item yang lebih besar daripada nilai r tabel pada tingkat signifikansi 5%.

Pada variabel X, sebanyak 16 item pernyataan (X1–X16) menunjukkan nilai r hitung yang berkisar antara 0,458 hingga 0,726, seluruhnya lebih besar dari r tabel sebesar 0,197. Dengan demikian, seluruh item pada variabel X memenuhi kriteria validitas dan layak digunakan sebagai instrumen pengumpulan data.

Sementara itu, pada variabel Y, sebanyak 16 item pernyataan (Y1–Y16) juga memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel, yaitu berkisar antara 0,471 hingga 0,648 dengan r tabel sebesar 0,197. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Y mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian telah memenuhi syarat validitas dan dapat digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

F. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian sudah bisa dikatakan reliabel atau tidak. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Alpha Cronbach. Jika nilai Alpha Cronbach dari suatu variabel lebih besar dari 0.60, maka variabel tersebut dapat dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur sesuatu.⁴⁵

Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Apabila nilai r alpha positif atau $> r$ tabel maka butir pernyataan dinyatakan reliabel.
- b. Apabila nilai r alpha negatif atau $< r$ tabel maka butir pernyataan

⁴⁵ Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. 'Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. FOKUS: Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan', (2021) 4(4), 279-284

dinyatakan tidak reliable.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, nilai alpha pada setiap variabel disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3. 4 Reliabilitas Variabel Penelitian (Alpha)

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	N of Items	Status
Layanan Akademik (X)	0,892	0,60	16	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,864	0,60	16	Reliabel

Sumber: Data Primer 2026 (SPSS)

Berdasarkan Tabel 3.4 Reliabilitas Variabel Penelitian, hasil uji reliabilitas instrumen penelitian yang dianalisis menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Pada variabel Layanan Akademik (X) yang terdiri dari 16 item pernyataan, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,892, yang lebih besar dari batas minimum reliabilitas yaitu 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa item-item pernyataan pada variabel Layanan Akademik memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik.

Selanjutnya, variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) yang juga terdiri dari 16 item pernyataan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,864, yang juga melebihi nilai kriteria reliabilitas 0,60. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam mengukur variabel Layanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa telah memenuhi kriteria reliabilitas dan layak digunakan sebagai instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini.

G. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Bernard, teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi melalui cara mengamati, bertanya langsung, atau memakai sumber data lainnya agar bisa menjawab pertanyaan penelitian. Dilakukan pengumpulan data ini agar informasi dan teori yang disajikan dalam penelitian tersebut benar dan

sesuai dengan keadaan nyata. Oleh karena itu, peneliti harus turun langsung dan memahami cara mengumpulkan data tersebut. Dengan demikian, peneliti bisa mengetahui apakah konsep yang diteliti itu benar atau tidak.⁴⁶

Secara umum, teknik pengumpulan data digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data atau informasi yang didasarkan pada fakta-fakta yang ada di lapangan, agar dapat memenuhi kebutuhan penelitian. Teknik yang digunakan sangat tergantung pada metode penelitian yang dipilih oleh peneliti itu sendiri.

1. Angket (kuesioner)

Teknik ini digunakan untuk memperoleh data primer yang berkaitan dengan dua variabel utama dalam penelitian, yaitu layanan akademik dan kepuasan mahasiswa. Instrumen yang digunakan berbentuk angket tertutup dengan skala Likert lima poin, yang disusun berdasarkan indikator layanan akademik dengan pendekatan SERVQUAL serta indikator kepuasan mahasiswa berdasarkan *Expectation–Disconfirmation Theory*, dan telah diuji validitas serta reliabilitasnya. Angket disebarakan kepada mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai responden untuk mengetahui persepsi mereka terhadap kualitas layanan akademik yang diterima serta tingkat kepuasan yang dirasakan.

Tabel 3. 5 Skala Likert

No	Pilihan Jawaban	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Kurang Setuju	KS	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

⁴⁶ Mochamad Nashrullah, *METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)*, (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2023), hlm. 53

H. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis statistik untuk mengetahui pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan tujuan penelitian dan hipotesis yang telah diajukan, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana.

Menurut Sugiyono, regresi linier sederhana merupakan teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat, serta untuk memprediksi nilai variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas tersebut.⁴⁷ Analisis ini digunakan untuk melihat hubungan sebab-akibat atau hubungan fungsional antara dua variabel, di mana perubahan pada layanan akademik (X) diharapkan dapat menyebabkan perubahan yang searah terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Persamaan regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y: Kepuasan Mahasiswa

X: Layanan Akademik

a: Nilai kepuasan mahasiswa ketika layanan akademik bernilai 0

b: Besarnya perubahan kepuasan mahasiswa setiap kali layanan akademik meningkat satu satuan

1. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah jenis statistik yang berhubungan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data. Jenis statistik ini fokus pada informasi mengenai karakteristik data yang dibutuhkan oleh peneliti. Statistik deskriptif hanya memberikan gambaran tentang data yang sudah didapat tanpa membuat kesimpulan yang lebih luas.

⁴⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2021), hlm. 277.

Hasil dari statistik deskriptif hanya berupa tampilan data, seperti dalam bentuk tabel, grafik, perhitungan rata-rata, penyebaran, dan sebagainya.⁴⁸

Uji statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik data penelitian yang diperoleh dari responden. Analisis ini bertujuan untuk mendeskripsikan data tanpa melakukan penarikan kesimpulan inferensial, melainkan menyajikannya dalam bentuk ukuran pemusatan dan penyebaran data. Statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi nilai minimum, maksimum, mean (rata-rata), dan standar deviasi dari masing-masing variabel penelitian.

Pada penelitian ini, uji statistik deskriptif diterapkan pada variabel layanan akademik (X) dan kepuasan mahasiswa (Y). Nilai minimum dan maksimum menunjukkan rentang skor jawaban responden, sedangkan nilai mean menggambarkan kecenderungan umum persepsi responden terhadap variabel yang diteliti. Sementara itu, standar deviasi digunakan untuk mengukur tingkat perbedaan atau keragaman jawaban dari responden. Jika nilai standar deviasi semakin kecil, berarti persepsi responden semakin seragam, sedangkan jika nilai standar deviasi semakin besar, maka persepsi responden semakin beragam terhadap layanan akademik dan tingkat kepuasan mahasiswa.

2. Pengujian Prasyarat

Pengujian prasyarat analisis adalah langkah pertama yang harus dilakukan sebelum melakukan analisis regresi linier sederhana. Tujuan dari pengujian ini adalah memastikan data yang digunakan memenuhi asumsi statistik agar hasil analisis regresi yang didapatkan tetap valid dan dapat dipercaya secara ilmiah. Dalam penelitian ini, pengujian prasyarat meliputi uji normalitas dan uji linearitas.

⁴⁸ Faizal Reza, *Statistik Deskriptif Untuk Ekomoni & Bisnis*, (Samarinda: Tahta Media Group, 2021), hlm. 4.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas menjadi langkah krusial dalam memastikan bahwa metode statistik yang digunakan dapat menghasilkan kesimpulan yang valid dan dapat diandalkan. Jika data tidak berdistribusi normal, peneliti dapat mempertimbangkan transformasi data atau menggunakan teknik statistik non-parametrik untuk analisis lebih lanjut. Secara keseluruhan, uji normalitas membantu peneliti memutuskan langkah analisis yang tepat dan memastikan keakuratan hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan uji Kolmogorov–Smirnov (K–S) dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah data residual berdistribusi normal atau tidak. Adapun kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05, maka data residual dinyatakan berdistribusi normal.
- b. Apabila nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05, maka data residual dinyatakan tidak berdistribusi normal.

a. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan lurus antara variabel independen (layanan akademik) dan variabel dependen (kepuasan mahasiswa) dalam model regresi linier sederhana. Linieritas merupakan asumsi penting dalam analisis regresi linier yang harus terpenuhi agar hasil model regresi dapat memberikan estimasi yang benar dan dapat dipercaya secara statistik.

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji memiliki hubungan yang lurus atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan sebagai syarat awal

sebelum melakukan analisis korelasi atau regresi linier.⁴⁹ Dalam penelitian ini, uji linearitas dilakukan dengan menggunakan metode ANOVA (*Analysis of Variance*) untuk mengecek linearitas, dan prosesnya dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 27.

Dasar Pengambilan Keputusan Uji linieritas dalam SPSS dilihat pada ANOVA Table, khususnya pada nilai *Deviation from Linearity*.

- a. Jika $\text{Sig.} > 0,05 \rightarrow$ hubungan antara variabel X dan variabel Y linier
- b. Jika $\text{Sig.} \leq 0,05 \rightarrow$ hubungan antara variabel X dan variabel Y tidak linier

3. Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono, hipotesis adalah jawaban sementara untuk masalah yang diteliti. Dari pendapat itu, hipotesis yang diajukan bukanlah jawaban yang benar secara pasti, tetapi perlu diuji apakah benar atau tidak melalui pengamatan langsung.⁵⁰ Uji hipotesis adalah cara statistik yang digunakan untuk memeriksa apakah suatu dugaan sementara, yang sudah dibuat berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya, benar atau tidak. Tujuan uji ini adalah untuk mengetahui apakah variabel independen, yaitu layanan akademik, memengaruhi secara signifikan variabel dependen, yaitu kepuasan mahasiswa.

Dalam penelitian ini, uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah layanan akademik (variabel X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (variabel Y). Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik regresi linier sederhana, yang ditinjau melalui pengujian yaitu uji t (parsial).

⁴⁹ Puspita, D., & Widodo, S. "Pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan pt. persada arkana buana, Jakarta". *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, (2020) 1(1), 31-41.

⁵⁰ Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan". *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, (2023) 5(1), 32-42.

a. Uji t (Parsial)

Uji-t adalah salah satu metode yang digunakan untuk menentukan apakah ada perbedaan yang bermakna antara dua nilai rata-rata. Tujuan utama dari uji-t adalah untuk menguji bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan melihat perbedaan pada nilai variabel terikat di antara dua kelompok sampel.⁵¹

Uji t adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen secara terpisah dalam model regresi. Dalam konteks regresi linier sederhana, uji t bertujuan untuk memeriksa apakah variabel layanan akademik sebagai variabel bebas secara individu benar-benar memberikan kontribusi nyata dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat.

Uji statistik dilakukan dengan membandingkan nilai p-value dari hasil analisis regresi dengan tingkat signifikansi yang telah ditentukan, yaitu $\alpha = 0,05$ (5%). Jika nilai p-value lebih kecil dari 0,05, maka terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara variabel layanan akademik dan tingkat kepuasan mahasiswa.

Kriteria pengambilan keputusan pada uji t ditetapkan sebagai berikut:

- a. Apabila nilai signifikansi ($p\text{-value}$) $< 0,05$, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

⁵¹ Putri, A. D., Ahman, A., Hilmia, R. S., Almaliyah, S., & Permana, S. "Pengaplikasian uji t dalam penelitian eksperimen". *Jurnal Lebesgue: Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika, Matematika Dan Statistika*, (2023) 4(3), 1978-1987

- b. Apabila nilai signifikansi ($p\text{-value}$) $\geq 0,05$, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_1) ditolak, yang mengindikasikan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran statistik yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan variabel independen (X) dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi (R^2) berada pada rentang 0 sampai 1. Semakin besar nilai R^2 , maka semakin besar pula kemampuan variabel layanan akademik dalam menjelaskan variasi kepuasan mahasiswa. Sebaliknya, semakin kecil nilai R^2 , maka semakin kecil kontribusi layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, yang berarti terdapat faktor-faktor lain di luar model penelitian yang turut memengaruhi kepuasan mahasiswa.

Dalam analisis regresi linier sederhana, nilai R^2 menunjukkan berapa persen pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Nilai R^2 bisa dikalikan dengan 100% untuk mengetahui persentase kontribusi layanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

A R - R A N I R Y

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskriptif Sampel Penelitian

a. Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Deskripsi Sampel

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	33	33,7%
Perempuan	65	63,7%
Total	98	100%

Berdasarkan Tabel 4.1, diketahui bahwa dari total 98 responden yang terlibat dalam penelitian ini, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 65 orang (66,3%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 33 orang (33,7%).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa komposisi responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan, sehingga pandangan dan karakteristik perempuan memiliki kontribusi yang lebih besar dalam menggambarkan hasil penelitian. Dominasi responden perempuan dalam penelitian ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah mahasiswa perempuan cenderung memiliki tingkat partisipasi yang lebih tinggi dalam kegiatan akademik, termasuk dalam pengisian kuesioner penelitian, perempuan yang lebih responsif, teliti, dan bersedia meluangkan waktu untuk memberikan umpan balik terhadap layanan yang mereka terima.

Meskipun demikian, responden laki-laki tetap terwakili dalam jumlah yang memadai sehingga variasi pandangan berdasarkan jenis kelamin tetap dapat dianalisis. Dengan demikian, dominasi responden perempuan tidak mengurangi validitas

penelitian, melainkan mencerminkan kondisi partisipasi responden yang terjadi secara alami dalam proses pengumpulan data.

b. Usia

Tabel 4. 2 Deskripsi Usia Responden

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
19	10	10,2%
20	16	16,3%
21	34	34,7%
22	34	34,7%
23	4	4,1%
Total	98	100%

Berdasarkan Tabel 4.2, dapat diinterpretasikan bahwa responden dalam penelitian ini berada pada rentang usia 19 hingga 23 tahun dengan total 98 responden. Kelompok usia yang paling dominan adalah usia 21 dan 22 tahun, masing-masing sebanyak 34 responden (34,7%). Dominasi pada kelompok usia tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada fase pertengahan hingga akhir masa studi, sehingga telah memiliki pengalaman yang cukup dalam berinteraksi dengan layanan akademik di fakultas.

Responden berusia 20 tahun dan 19 tahun masing-masing berjumlah 16 orang (16,3%) dan 10 orang (10,2%). Kelompok usia ini umumnya masih berada pada tahap awal hingga pertengahan perkuliahan, sehingga persepsi yang diberikan mencerminkan pengalaman awal dalam memanfaatkan layanan akademik. Sementara itu, responden berusia 23 tahun merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit, yaitu 4 orang (4,1%), yang dapat disebabkan oleh terbatasnya jumlah mahasiswa pada usia tersebut atau sebagian besar mahasiswa telah menyelesaikan masa studinya.

Secara keseluruhan, komposisi usia responden yang didominasi oleh mahasiswa berusia 21 dan 22 tahun dinilai relevan

dengan tujuan penelitian, karena kelompok usia tersebut dianggap telah memiliki pemahaman dan pengalaman yang memadai terhadap kualitas layanan akademik. Dengan demikian, data yang diperoleh mampu menggambarkan kondisi layanan akademik secara objektif berdasarkan pengalaman mahasiswa.

2. Uji Statistik Deskriptif Variabel

Tujuan dari analisis statistik deskriptif adalah untuk memahami tingkat setiap variabel yang diteliti, yaitu layanan akademik (X) dan kepuasan mahasiswa (Y), sebelum melakukan analisis inferensial atau pengujian hipotesis. Dengan melakukan analisis ini, peneliti bisa mendapatkan gambaran awal mengenai pola dan kecenderungan data dari setiap variabel yang diteliti.

Dengan menggunakan analisis deskriptif peneliti dapat menjawab pertanyaan penelitian secara umum, antara lain:

- a. Bagaimana tingkat Layanan Akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry.
- b. Bagaimana tingkat Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry.

Dalam penelitian ini, dasar pengambilan keputusan mengacu pada pedoman kategori persentase dengan klasifikasi sebagai berikut:

- a. 0% – 19,99% termasuk kategori sangat rendah
- b. 20% – 39,99% termasuk kategori rendah
- c. 40% – 59,99% termasuk kategori sedang
- d. 60% – 79,99% termasuk kategori tinggi
- e. 80% – 100% termasuk kategori sangat tinggi

Hasil uji statistik deskriptif selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel dan uraian, yang memuat nilai rata-rata, standar deviasi, varians, serta persentase capaian, kemudian diinterpretasikan ke dalam kategori rendah, sedang, atau tinggi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

- a. Variabel Layanan Akademik (X)

Tabel 4. 3 Uji statistik deskriptif Layanan Akademik (X)

Statistik	Nilai
N (Jumlah Responden)	98
Range	36
Minimum	44
Maximum	80
Mean	61,62
Std. Deviation	9,037
Varians	81,660
Persentase Capaian	77,02%

Sumber: Data Primer, 2026 (SPSS)

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 98 orang. Nilai minimum sebesar 44 dan maksimum sebesar 80, dengan rentang (range) sebesar 36, yang menunjukkan adanya variasi jawaban responden terhadap variabel yang diteliti.

Nilai rata-rata (mean) sebesar 61,62 menunjukkan bahwa secara umum tingkat penilaian responden berada pada kategori tinggi. Hal ini diperkuat oleh nilai persentase capaian sebesar 77,02%, yang berdasarkan pedoman kategori persentase termasuk dalam kategori tinggi (60%–79,99%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Layanan Akademik (X) berada pada tingkat yang baik menurut persepsi responden.

Sementara itu, nilai standar deviasi sebesar 9,037 dan varians sebesar 81,660 menunjukkan bahwa sebaran data responden tergolong cukup bervariasi, namun masih dalam batas yang wajar. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat perbedaan penilaian antarresponden, secara keseluruhan kecenderungan penilaian tetap mengarah pada kategori tinggi.

b. Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Tabel 4. 4 Uji statistik deskriptif Kepuasan Mahasiswa (Y)

Statistik	Nilai
N (Jumlah Responden)	98
Range	35
Minimum	42
Maximum	77
Mean	58,61
Std. Deviation	8,737
Varians	76,343
Persentase Capaian	76,11%

Sumber: Data Primer, 2026 (SPSS)

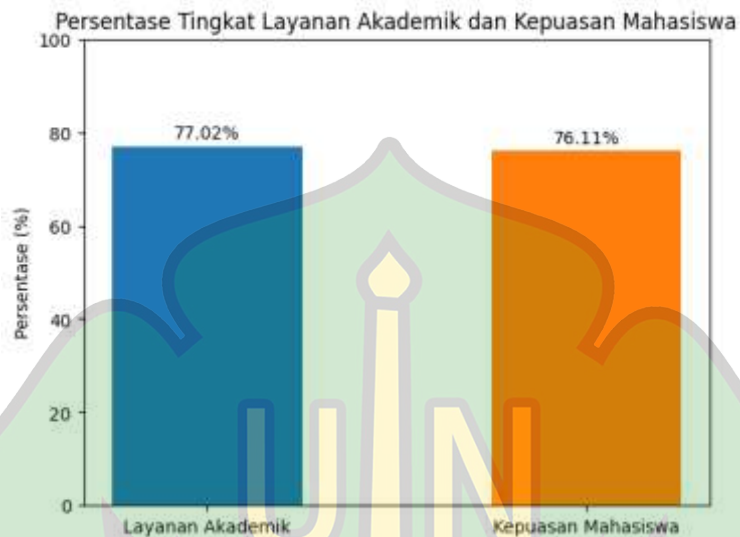
Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 98 orang. Nilai minimum yang diperoleh sebesar 42 dan nilai maksimum sebesar 77, dengan rentang (range) sebesar 35, yang menunjukkan adanya perbedaan penilaian responden terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Nilai rata-rata (mean) sebesar 58,61 menunjukkan bahwa secara umum tingkat Kepuasan Mahasiswa berada pada kategori tinggi. Hal ini diperkuat oleh nilai persentase capaian sebesar 76,11%, yang berdasarkan pedoman kategori persentase termasuk dalam kategori tinggi (60%–79,99%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik berada pada kondisi yang baik menurut persepsi responden.

Sementara itu, nilai standar deviasi sebesar 8,737 dan varians sebesar 76,343 menunjukkan bahwa sebaran data jawaban responden tergolong cukup bervariasi namun masih dalam batas yang wajar. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat perbedaan tingkat kepuasan antarresponden, secara umum kecenderungan penilaian mahasiswa tetap mengarah pada kategori tinggi.

Berikut adalah grafik untuk menjelaskan persentase tingkat Layanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa.

Gambar 4. 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif



3. Analisis Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengecek apakah data penelitian memiliki distribusi normal atau tidak. Tujuan dari uji normalitas adalah memastikan data variabel layanan akademik (X) dan kepuasan mahasiswa (Y) memenuhi asumsi normalitas, yang merupakan syarat penting untuk menggunakan analisis statistik parametrik seperti uji regresi dan uji korelasi.

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov–Smirnov. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05 (Sig. > 0,05), maka data memiliki distribusi normal. Namun, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 (Sig. < 0,05), maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel 4. 5 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardi zed Residual
N			98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2,43787150
Most Extreme Differences	Absolute		.060
	Positive		.057
	Negative		-.060
Test Statistic			.060
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2- tailed) ^e	Sig.		.533
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.520
		Upper Bound	.546

Sumber: Data Primer, 2026 (SPSS)

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS, diperoleh bahwa uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov–Smirnov menghasilkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, yaitu 0,05 ($0,200 > 0,05$). Dengan merujuk pada kriteria pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov–Smirnov, maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian memiliki distribusi normal.

Dengan demikian, asumsi normalitas pada penelitian ini dinyatakan telah terpenuhi. Oleh sebab itu, model regresi yang digunakan untuk menganalisis pengaruh Layanan Akademik (X) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) dapat dinyatakan layak digunakan, sehingga hasil analisis statistik yang diperoleh dapat dijadikan dasar yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan dalam penarikan kesimpulan penelitian.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel bebas Layanan Akademik (X) dan variabel terikat Kepuasan Mahasiswa (Y) bersifat linier atau membentuk pola garis lurus. Hubungan yang linier merupakan salah satu asumsi utama dalam penggunaan analisis regresi dan korelasi parametrik. Apabila hubungan antarvariabel tidak bersifat linier, maka hasil analisis statistik lanjutan berpotensi menghasilkan kesimpulan yang tidak valid.

Tabel 4. 6 Uji Linieritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Motivasi Belajar.Y * Kompetensi Guru.X	Between Groups	(Combined)	7016,528	30	233,884	40,311	,000
		Linearity	6828,773	1	6828,773	1176,960	,000
		Deviation from Linearity	187,755	29	6,474	1,116	,348
	Within Groups		388,737	67	5,802		
	Total		7405,265	97			

Sumber: Data Primer, 2026 (SPSS)

Berdasarkan tabel ANOVA pada hasil uji linieritas antara Layanan Akademik (X) dan Kepuasan Mahasiswa (Y), diperoleh nilai F sebesar 40,311 dengan tingkat signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 pada baris *Combined*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Layanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa.

Lebih lanjut, pada baris *Linearity* diperoleh nilai Sig. sebesar 0,000 ($< 0,05$), yang menunjukkan bahwa hubungan antara Layanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa bersifat linear dan signifikan. Sementara itu, pada baris *Deviation from Linearity* diperoleh nilai Sig. sebesar 0,348 ($> 0,05$), yang mengindikasikan bahwa tidak terdapat penyimpangan hubungan secara signifikan dari bentuk linear.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara Layanan Akademik (X) dan Kepuasan Mahasiswa (Y) memenuhi asumsi linearitas, sehingga model regresi linear layak digunakan untuk menganalisis pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada tahap pengujian selanjutnya.

4. Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana merupakan teknik analisis statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel independen, yaitu Layanan Akademik (X), terhadap satu variabel dependen, yakni Kepuasan Mahasiswa (Y). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antarvariabel serta mengukur besarnya perubahan pada variabel Y yang disebabkan oleh variabel X.

a. Uji T-tabel

Uji t merupakan teknik analisis statistik yang digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji t diterapkan untuk mengetahui apakah layanan akademik (X) secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Dasar pengambilan keputusan dalam uji T dilakukan dengan:

- a. Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau nilai $\text{Sig.} < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
- b. Jika $t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$ atau nilai $\text{Sig.} > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti layanan akademik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 4. 7 Uji T-tabel

Coefficients					
Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
(Constant)	1,396	1,715	-	,894	,418
Layanan Akademik (X)	,928	,028	,960	33,722	,000

Sumber: Data Primer, 2026 (SPSS)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel Coefficients, diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 1,396 + 0,928X$$

- Nilai konstanta (a) sebesar 1,396 menunjukkan bahwa ketika variabel layanan akademik (X) diasumsikan tidak mengalami perubahan atau bernilai nol, maka kepuasan mahasiswa (Y) berada pada angka 1,396. Hal ini mengindikasikan adanya pengaruh faktor-faktor lain di luar layanan akademik yang turut berperan dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa.
- Selanjutnya, koefisien regresi (b) sebesar 0,928 menunjukkan arah hubungan yang positif. Nilai ini mengandung arti bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel layanan akademik (X) akan diikuti oleh peningkatan kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,928, dengan asumsi variabel lain berada dalam kondisi konstan. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan akademik, maka tingkat kepuasan mahasiswa juga cenderung meningkat secara signifikan.

Berdasarkan hasil uji t, dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_1) dinyatakan diterima, sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak. Dengan demikian, layanan akademik terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

- Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen, yaitu layanan akademik, dalam menjelaskan perubahan pada variabel dependen, yaitu tingkat kepuasan mahasiswa. Nilai R^2 berkisar dari 0 hingga 1. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin besar pula pengaruh pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 4. 8 (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,960 ^a	,922	,921	2,451

Sumber: Data Primer, 2026 (SPSS)

Berdasarkan tabel Model Summary, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,960. Nilai tersebut menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel layanan akademik dan kepuasan mahasiswa. Artinya, semakin baik kualitas layanan akademik yang diberikan, maka tingkat kepuasan mahasiswa juga cenderung semakin meningkat.

Selanjutnya, nilai R^2 Square (R^2) sebesar 0,922 mengindikasikan bahwa sebesar 92,2% variasi dalam kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel layanan akademik. Sementara itu, sisanya sebesar 7,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini, seperti ketersediaan fasilitas pendukung, kualitas dosen, sistem informasi akademik, serta karakteristik individu mahasiswa. Adapun nilai Adjusted R Square sebesar 0,921 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki tingkat ketepatan dan kestabilan yang sangat baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

Nilai Std. Error of the Estimate sebesar 2,451 menunjukkan bahwa tingkat kesalahan prediksi dalam model relatif rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan memiliki tingkat akurasi yang tinggi dalam memprediksi kepuasan mahasiswa berdasarkan variabel layanan akademik.

5. Hipotesis

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk menguji hipotesis yang diajukan, yaitu untuk mengetahui pengaruh layanan akademik (X) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa (Y). Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t, yang bertujuan untuk mengetahui secara parsial apakah variabel layanan akademik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Uji t digunakan untuk menilai signifikansi koefisien regresi, sehingga dapat ditentukan apakah perubahan pada variabel layanan akademik secara nyata memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa.

a. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara individual dari layanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau $\text{Sig.} < 0,05$, maka H_0 ditolak, artinya variabel independen berpengaruh signifikan.
- b. Apabila nilai $t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$ atau $\text{Sig.} \geq 0,05$, maka H_0 diterima, artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan.

Hasil analisis menunjukkan:

- a. $t\text{-hitung} = 33,722$
- b. $t\text{-tabel} = 1,985$ ($df = 96$, $\alpha = 0,05$)
- c. $\text{Sig.} = 0,000$

Karena nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ dan nilai signifikansi $<$ dari 0,05, maka H_0 ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan

bahwa layanan akademik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, layanan akademik berada pada kategori tinggi dengan persentase capaian sebesar 77,02%. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan akademik yang diberikan berjalan sesuai harapan dan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam mendukung proses perkuliahan. Secara teoretis, hasil ini dapat dijelaskan melalui teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyatakan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Dalam konteks penelitian ini, kualitas layanan akademik tercermin dari ketersediaan fasilitas dan sarana pendukung perkuliahan yang memadai, keandalan pelayanan administrasi akademik yang konsisten dan tepat waktu, daya tanggap petugas dalam merespons kebutuhan mahasiswa, jaminan kompetensi dan profesionalitas tenaga akademik, serta kepedulian dan perhatian terhadap mahasiswa. Tingginya capaian persentase layanan akademik menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL tersebut telah terpenuhi secara optimal, sehingga membentuk persepsi positif mahasiswa terhadap layanan akademik yang diperoleh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Mutmainah yang menyatakan bahwa kualitas layanan akademik yang baik, khususnya pada aspek pelayanan administrasi, dukungan fasilitas, dan layanan dosen, memberikan kontribusi positif terhadap persepsi mahasiswa. Persamaan antara penelitian ini dan penelitian Mutmainah terletak pada hasil yang sama-sama menunjukkan bahwa layanan akademik berada

pada kategori tinggi.⁵² Adapun perbedaannya, penelitian Mutmainah lebih memfokuskan kajian pada kualitas layanan akademik secara umum, sedangkan penelitian ini mengkaji layanan akademik secara lebih terstruktur berdasarkan dimensi SERVQUAL sebagai landasan teoretis pengukuran variabel layanan akademik.

Selanjutnya, Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kepuasan mahasiswa termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase capaian sebesar 76,11%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa merasa puas dengan layanan akademik yang mereka terima selama proses perkuliahan. Secara teori, temuan ini dapat dijelaskan melalui *Expectation–Disconfirmation Theory* dari Oliver, yang menyatakan bahwa kepuasan muncul dari penilaian individu terhadap perbandingan antara harapan awal dan kinerja nyata yang dirasakan. Apabila kinerja layanan akademik sesuai atau melebihi harapan mahasiswa, akan terjadi konfirmasi positif yang menghasilkan kepuasan. Dalam konteks penelitian ini, tingginya tingkat kepuasan mahasiswa mengindikasikan bahwa layanan akademik yang diberikan telah berhasil memenuhi ekspektasi mahasiswa, baik dari sisi administrasi, fasilitas pendukung, maupun kualitas layanan akademik.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Putri yang menyimpulkan bahwa mahasiswa yang memperoleh layanan akademik sesuai dengan harapan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang tinggi.⁵³ Persamaan kedua penelitian terletak pada temuan bahwa kepuasan mahasiswa berada pada kategori tinggi. Adapun perbedaannya, penelitian Putri lebih menitikberatkan kepuasan mahasiswa pada aspek kualitas pelayanan administrasi, sedangkan penelitian ini menyoroti kepuasan mahasiswa sebagai evaluasi menyeluruh terhadap seluruh layanan akademik yang

⁵² Mutmainah, M., Gumanti, M., Desastra, Y. Z., & Novitasari, E. “Analisis Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa” (2024). *eCo-Fin*, 6(1), 95-101.

⁵³ Mishra, U. S., Praharaj, S., & Sahoo, D. “Investigating the impact of service quality on customer satisfaction and loyalty: An empirical study in Indian telecom sector”, *International Journal of Applied Business and Economic Research*, (2020). 14(6), 3765-3780.

diterima selama proses perkuliahan. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan akademik yang baik berperan penting dalam membentuk kepuasan mahasiswa, sebagaimana dijelaskan dalam *Expectation–Disconfirmation Theory*.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat layanan akademik di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berada pada kategori tinggi, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 61,62 dan persentase capaian sebesar 77,02%. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan akademik yang diberikan oleh fakultas telah dinilai baik oleh mahasiswa, baik dari segi pelayanan administrasi akademik, ketersediaan fasilitas pendukung perkuliahan, maupun dukungan layanan akademik dari dosen. Meskipun terdapat variasi penilaian dari responden, secara umum mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap layanan akademik yang diterima selama proses perkuliahan berlangsung.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berada pada kategori tinggi, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 58,61 dan persentase capaian sebesar 76,11%. Temuan ini mengindikasikan bahwa mahasiswa secara umum merasa puas terhadap layanan akademik yang diberikan oleh fakultas, baik dari segi kelancaran pelayanan akademik, kemudahan dalam pengurusan administrasi, maupun pelayanan dosen dalam kegiatan akademik. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan akademik yang telah diberikan cenderung sesuai dengan harapan mahasiswa sehingga menghasilkan kepuasan yang tinggi.
3. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan

UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Hal ini dibuktikan melalui uji t juga menunjukkan nilai t-hitung sebesar 33,722 lebih besar daripada t-tabel sebesar 1,985 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti layanan akademik berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan mahasiswa. Besarnya pengaruh tersebut diperkuat oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,922, yang menunjukkan bahwa 92,2% variasi kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh layanan akademik, sedangkan sisanya 7,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima, yang berarti semakin baik layanan akademik yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

B. Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian dan hasil yang telah diperoleh, peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan dan strategi peningkatan mutu layanan akademik guna meningkatkan kepuasan mahasiswa secara berkelanjutan.
2. Bagi dosen dan tenaga kependidikan, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik, baik dari segi profesionalisme, komunikasi, maupun tanggung jawab terhadap kebutuhan akademik mahasiswa.
3. Bagi mahasiswa, diharapkan dapat memberikan umpan balik yang konstruktif terhadap layanan akademik yang diterima, sehingga pihak fakultas memperoleh masukan yang objektif dalam upaya peningkatan kualitas layanan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti kualitas dosen, fasilitas pembelajaran, sistem informasi akademik, serta faktor psikologis mahasiswa,

sekalius mempertimbangkan penggunaan pendekatan atau metode penelitian yang berbeda.

5. Bagi pengembangan ilmu pendidikan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber rujukan tambahan dalam bidang manajemen. layanan akademik dan kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi, khususnya pada lembaga pendidikan Islam.



DAFTAR PUSTAKA

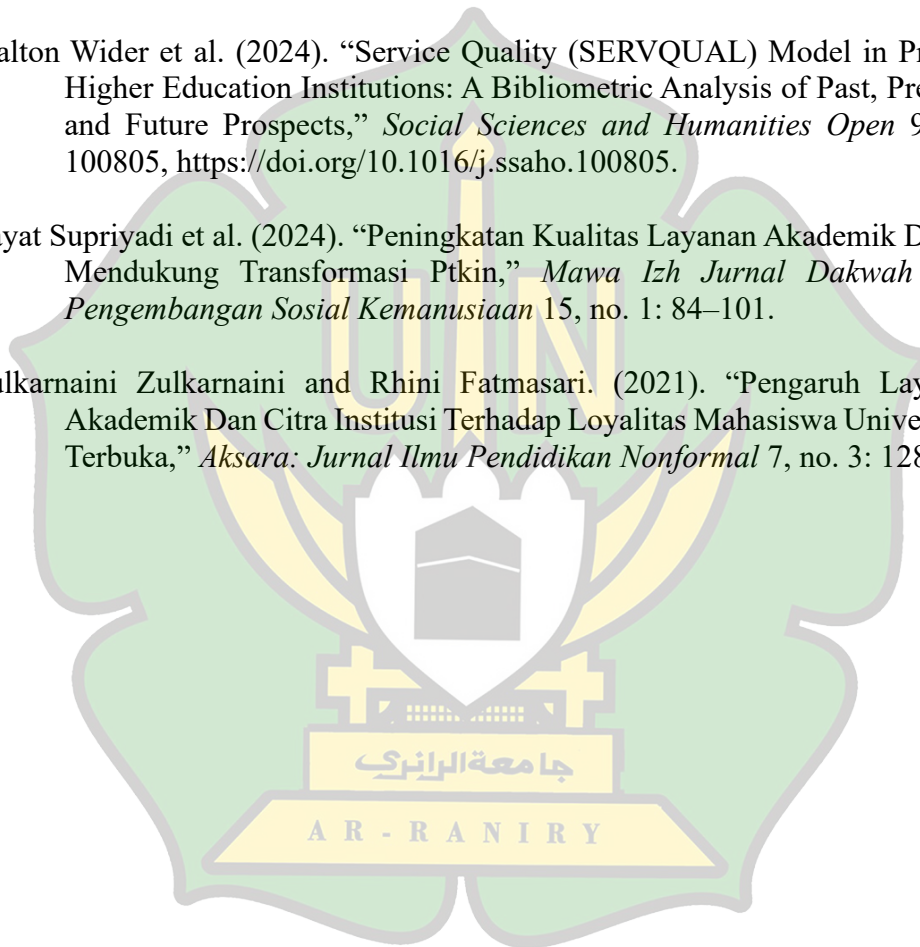
- A Parasuraman, Preview author Details, and Leonard L ; Zeithaml, Valarie A; Berry. (2020). "Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc- ProQuest," *Journal of retailing* 9, no. 10, 1–13.
- A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. (2020). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing.
- Addini Zahra Syahputri, Fay Della Fallenia, and Ramadani Syafitri. (2023). "Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif".
- Adenike Ogunshe. (2023). "Restructuring Assessments and Monitoring of Quality Assurance, Policy Implementations and International Cohesion in Post-21st Century Higher Education". 1–23.
- Adi, H. K. (2022). "Kajian Manajerial Efektifitas Pemeliharaan Jaringan Distribusi Menggunakan Uji ANOVA". *Jurnal Teknik Mesin Sinergi*. 20(2). 225-232.
- Aji Kusumastuti Hendrawan and Andi Hendrawan. (2020). "Gambaran Tingkat Pengetahuan Nelayan Tentang Kesehatan Dan Keselamatan Kerja," *Saintara: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Maritim* 5, no. 1. 26–32.
- Aleyna Sahin et al. (2024). "A Holistic Decision-Making Approach to Assessing Service Quality in Higher Education Institutions," *Socio-Economic Planning Sciences* 92. 101812.
- Andi Asari. (2023). Pengantar Statistika, (Solok: Mafy Media Literasi Indonesia).
- Çelik, Kamil, and Ahmet Ayaz. (2022). "Validation of the Delone and McLean information systems success model: a study on student information system." *Education and Information Technologies* 27.4: 4709-4727.
- Dugenio-Nadela, Cherry, et al. (2023). "Service Quality and Student's Satisfaction in Higher Education Institution." *Journal of Human Resource and Sustainability Studies* 11.04: 858-870.
- Dwinanto Priyo Susetyo et al. (2022). "Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa," *Formosa Journal of Applied Sciences* 1, no. 4 : 473–492.

- Edward Barroga and Glafera Janet Matanguihan. (2022). "A Practical Guide to Writing Quantitative and Qualitative Research Questions and Hypotheses in Scholarly Articles," *Journal of Korean Medical Science* 37, no. 16 : 1–18.
- Ekayanti Hafidah Ahmad. (2023). *Metodolodi Penelitian Kesehatan*, (Yogyakarta:CV RIZMEDIA PUSTAKA INDONESIA)
- Faizal Reza. (2021). *Statistik Deskriptif Untuk Ekonomi & Bisnis*, (Samarinda: Tahta Media Group).
- Fandy Tjiptono. (2020). *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta, CV Andi Offset).
- Fandy Tjiptono. (2020). *Service, Quality, Dan Satisfacation*, (Yogyakarta, Andi)
- G. C. Surya Bahadur et al.(2024). "The Effect of Higher Education Service Quality on Satisfaction among Business Students in India and Nepal," *Cogent Education* 11, no. 1. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2024.2393521>.
- Heru Kurniawan. (2021). *Pengantar Praktis Penyusunan Instrumen Penelitian*, (Yogyakarta: Deepublish).
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan". *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*. 5(1), 32-42.
- Kurbani, A. (2020). "Pengaruh kualitas layanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa kuliah pada universitas PGRI Palembang". *Jurnal media wahana ekonomika*. 13(4).
- L Richard, "A Congitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions". - R A N I R Y
- Meruyert Seitova et al.(2024). "Perceived Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Khoja Akhmet Yassawi University, Kazakhstan," *Frontiers in Education* 9, no. November : 1–16.
- Mishra, U. S., Praharaj, S., & Sahoo, D. (2020). "Investigating the impact of service quality on customer satisfaction and loyalty: An empirical study in Indian telecom sector", *International Journal of Applied Business and Economic Research*. 14(6), 3765-3780.
- Mochamad Nashrullah. (2023). *METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data)*, (Sidoarjo: UMSIDA Press).

- Muhammad Syahril Harahap, Sri Milfayetti, and Mariani Mariani. (2025). "Systematic Literature Review of Academic Service Quality in Higher Education".
- Mutmainah, M., Gumanti, M., Desastra, Y. Z., & Novitasari, E. (2024). "Analisis Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Tunas Palapa". *eCo-Fin*, 6(1), 95-101.
- Puspita, D., & Widodo, S. (2020). "Pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan pt. persada arkana buana, Jakarta". *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*. 1(1), 31-41.
- Putri, A. D., Ahman, A., Hilmia, R. S., Almaliyah, S., & Permana, S. (2023). "Pengaplikasian uji t dalam penelitian eksperimen". *Jurnal Lebesgue: Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika, Matematika Dan Statistika*. 4(3), 1978-1987.
- R. L Oliver. "Processing of the Satisfaction Response in Consumption: A Suggested Framework and Research Propositions. The Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior," *The Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*.
- Rafli, M. (2025). "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Xl Prabayar pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang", *Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis dan Ekonomi (JIMBE)*. 2(5), 467-474.
- Rhini Fatmasari et al. (2022). "Analisis Sentimen Dalam Pengkategorian Komentar Youtube Terhadap Layanan Akademik Dan Non-Akademik Universitas Terbuka Untuk Prediksi Kepuasan," *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)* 4, no. 2 : 395–404.
- Richard, "A Congitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions."
- Riko Al Hakim, Ika Mustika, and Wiwin Yulian. (2021). "VALIDITAS DAN RELIABILITAS ANGKET MOTIVASI BERPRESTASI Riko Al Hakim 1 , Ika Mustika, 2 , Wiwin Yuliani 3 1" 4, no. 4 : 263–268.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). "Uji validitas dan reliabilitas kuesioner perilaku prososial. FOKUS: Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan". 4(4), 279-284.

- Sedem Nunyuia Amedome. (2023). "The Impact of Service Innovation Behaviour on Effective Counseling Delivery and Psychological Safety: The Perspective of Student-Clients in Ghana," *Heliyon* 9, no. 2: e13489.
- Sepriadi Saputra and Gitra Astrid. (2021). "Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Kegiatan Pembelajaran Tatap Muka Di Era Pandemi Pada Mahasiswa Fisip Uin Raden Fatah Palembang," *Jurnal Profesional FIS UNIVED* 8, no. 2: 36–43.
- Sihombing. (2020). *Pendidikan Berbasis Masyarakat* (Jakarta: CV Multifuna).
- Simelane-Mnisi, Sibongile, and Johnny Mafika Mthimunye. (2025). "Establishing Students' Satisfaction with a Learning Management System Using a Modified DeLone and McLean Model: A South African Sample Perspective." *Education Sciences* 15.2: 130.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta).
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta).
- Sultan Hammad Alshammari and Mohammed Habib Alshammari. (2024). "Modelling the Effects of Perceived System Quality and Personal Innovativeness on the Intention to Use Metaverse: A Structural Equation Modelling Approach," *PeerJ Computer Science* 10 .
- Sultan Hammad Alshammari and Radhi Ateeq Alshammari. (2024). "An Integration of Expectation Confirmation Model and Information Systems Success Model to Explore the Factors Affecting the Continuous Intention to Utilise Virtual Classrooms," *Scientific Reports* 14, no. 1: 1–12, <https://doi.org/10.1038/s41598-024-69401-8>.
- Supriyadi, S., & Amalia, A. N. (2021). "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sidang Skripsi Secara Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19". *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin*. 5(1), 1-12.
- Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24-36.
- Surya Bahadur et al., "The Effect of Higher Education Service Quality on Satisfaction among Business Students in India and Nepal."

- Surya Bahadur et al.(2024). “The Effect of Higher Education Service Quality on Satisfaction among Business Students in India and Nepal.” *Cogent Education* 11, no. 1.
- Susanto, H. (2020). Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, 15(2). 88-98.
- Syahril Harahap, Milfayetti, and Mariani. (2024). “Systematic Literature Review of Academic Service Quality in Higher Education”.
- Walton Wider et al. (2024). “Service Quality (SERVQUAL) Model in Private Higher Education Institutions: A Bibliometric Analysis of Past, Present, and Future Prospects,” *Social Sciences and Humanities Open* 9, no: 100805, <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.100805>.
- Yayat Supriyadi et al. (2024). “Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Dalam Mendukung Transformasi Ptkin,” *Mawa Izh Jurnal Dakwah Dan Pengembangan Sosial Kemanusiaan* 15, no. 1: 84–101.
- Zulkarnaini Zulkarnaini and Rhini Fatmasari. (2021). “Pengaruh Layanan Akademik Dan Citra Institusi Terhadap Loyalitas Mahasiswa Universitas Terbuka,” *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal* 7, no. 3: 1285.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat keputusan (SK) pembimbing



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: 1258 TAHUN 2025

TENTANG:
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang :

- bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi;
- bahwa yang namanya tersebut dalam Surat Keputusan ini dianggap cakap dan mampu untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi mahasiswa;
- bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Mengingat :

- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
- Peraturan Presiden Nomor 74 Tahun 2012, tentang perubahan atas peraturan pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum;
- Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
- Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
- Peraturan Menteri Agama RI Nomor 44 Tahun 2022, tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2022, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/Kmk.05/2011, tentang penetapan UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
- Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU :

Menunjuk dan Saudara :

Dr. Maldi, M. Ag

Untuk membimbing Skripsi

Nama : Fadia Davina

NIM : 220209014

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

KEDUA :

Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

KETIGA :

Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor SP DIPA.025.04.2.423825/2025, Tanggal 02 Desember 2024;

KEEMPAT :

Keputusan ini berlaku sampai 16 Maret 2026;

KELIMA :

Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan dirubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 16 September 2025
Dekan,


Safatul Muluk

Tembusan:

- Salinan Kementerian Agama RI di Jakarta;
- Deputi Pendidikan Islam Kementerian Agama RI di Jakarta;
- Direktor Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Kementerian Agama RI di Jakarta;
- Kantor Pelayanan Pendidikan Negeri (KPPN) di Banda Aceh;
- Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh di Banda Aceh;
- Kepala Bagian Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry Banda Aceh di Banda Aceh;
- Yang bersangkutan;
- Arsip

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY Banda Aceh
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telp/Fax. : 0651-752921

Nomor : B-44/Un.08/FTK.1/PP.00.9/1/2026

Lamp : -

Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

NIM : 220206014

Nama : FADIA DAVINA

Program Studi/Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Alamat : Jalan kota lintang Garuda Landuh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **PENGARUH LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY Banda Aceh**

Banda Aceh, 05 Januari 2026

An. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Prof. Dr. Buhori Muslim, M.Ag.

NIP. 197508152001121002

Berlaku sampai : 27 Februari 2026

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Lampiran 3 Surat Telah Melaksanakan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
 Jl. Syech Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telpn : (0651) 7551423 - Fax. (0651) 7553020
 Situs : <https://fkk.ar-raniry.ac.id/> e-mail : fkk.uin@ar-raniry.ac.id

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN
 Nomor : B-380/Un.08/FTK.I/TL.00/01/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: Prof. Dr. Buhon Muslim, M.Ag.
NIP	: 197508152001121002
Pangkat/Gol	: Pembina Utama Madya (IV/d)
Jabatan	: Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan
Instansi	: Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dengan ini menerangkan bahwa yang bersangkutan di bawah ini:

Nama Lengkap	: Fadia Davina
NIM	: 220206014
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Alamat	: Cadek

Telah melaksanakan kegiatan penelitian di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada tanggal 19 Januari 2026, dengan judul penelitian:

"Pengaruh Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh"

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 22 Januari 2026
 Wakil Dekan I




جامعة الرانيري
 A R - R A N I R Y

Energi Kebangsaan Sinergi Membangun Negeri







Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH LAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN UINAR-RANIRY BANDA ACEH

Penelitian ini bersifat ilmiah dan bertujuan untuk memperoleh data terkait layanan akademik dan kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Semua informasi yang Mahasiswa/i berikan akan dijaga kerahasiaannya dan semata-mata digunakan untuk kepentingan akademik dalam penelitian ini.

Atas perhatian dan kerja samanya, saya ucapkan terima kasih.

A. Petunjuk Pengisian

1. Mahasiswa/i dimohon untuk mengisi identitas diri pada bagian yang telah disediakan.
2. Bacalah setiap pernyataan dalam kuesioner ini dengan saksama.
3. Berikan jawaban dengan cara memberi tanda checklist (√) pada kolom yang sesuai dengan kondisi dan pendapat Mahasiswa/i.
4. Jawaban yang diberikan tidak ada yang benar atau salah. Semua jawaban murni berdasarkan pengalaman pribadi selama mengikuti pembelajaran.

Keterangan Skor Penelitian: جامعة الرانيري

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Kurang Setuju (KS)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

B. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan
3. Program Studi :
4. Tahun Angkatan : ☐ 2020-2021 ☐ 2022-2023 ☐ 2024-2025
5. Usia :

C. Variabel Penelitian

1. Layanan Akademik (X)

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
		Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
1	Saya merasa fasilitas pelayanan akademik tersedia dengan lengkap.					
2	Saya merasa ruang pelayanan akademik bersih dan nyaman digunakan.					
3	Saya merasa sarana teknologi informasi (komputer, jaringan, aplikasi akademik) bekerja dengan baik.					
4	Saya merasa sarana komunikasi (papan informasi, website, media sosial) tersedia dengan baik.					
5	Saya merasa pelayanan akademik diberikan dengan tepat waktu sesuai prosedur.					
6	Saya merasa informasi akademik yang diberikan selalu akurat.					
7	Saya merasa pelayanan yang					

	diberikan bersifat konsisten dan tidak berubah-ubah.					
8	Saya merasa petugas memberikan pelayanan dengan cepat.					
9	Saya merasa petugas tanggap menangani keluhan mahasiswa.					
10	Saya merasa petugas memiliki kompetensi yang baik dalam melayani mahasiswa.					
11	Saya merasa data dan dokumen akademik saya aman dalam proses pelayanan.					
12	Saya merasa penjelasan yang diberikan petugas mudah dipahami.					
13	Saya merasa petugas memiliki kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa.					
14	Saya merasa mudah berkomunikasi dengan petugas ketika membutuhkan informasi.					
15	Saya merasa semua mahasiswa					

	mendapatkan pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan.					
16	Saya merasa fasilitas pelayanan akademik tersedia dengan lengkap.					

2. Kepuasan Mahasiswa (Y)

No	Pernyataan	5	4	3	2	1
		Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)
1	Saya berharap jadwal kuliah, pengisian KRS, dan pelayanan akademik dapat dilakukan tepat waktu.					
2	Saya berharap dosen hadir tepat waktu, mengajar dengan baik, dan memiliki kompetensi yang memadai.					
3	Saya berharap informasi mengenai nilai, jadwal, dan kegiatan akademik disampaikan secara akurat.					
4	Saya berharap layanan administrasi akademik cepat					

	merespons kendala yang saya alami.					
5	Proses pembelajaran yang saya terima efektif, jelas, dan mudah dipahami.					
6	Sistem akademik digital (SIKAD, KRS online, e-learning) berjalan dengan baik tanpa banyak kendala.					
7	Fasilitas pembelajaran seperti ruang kelas, perpustakaan, dan laboratorium nyaman digunakan.					
8	Saya merasa mudah mengurus administrasi dan mendapat konsultasi akademik ketika dibutuhkan.					
9	Kualitas pengajaran yang saya terima sesuai atau lebih baik dari yang saya harapkan.					
10	Pelayanan administrasi akademik sesuai atau lebih baik dari apa yang saya harapkan.					



11	Informasi akademik yang disampaikan sesuai dengan kenyataan yang saya terima.					
12	Fasilitas belajar yang disediakan sesuai dengan harapan saya sebagai mahasiswa.					
13	Saya puas dengan metode pengajaran, interaksi, dan pemahaman materi selama perkuliahan.					
14	Saya merasa puas dengan kecepatan dan keramahan pelayanan administrasi akademik.					
15	Saya puas dengan fasilitas kampus seperti ruang kelas, teknologi, perpustakaan, dan laboratorium.					
16	Saya merasa puas dengan kemudahan mengakses informasi akademik melalui sistem digital kampus.					

Lampiran 5 Data Tabulasi Uji Awal Variabel (X) Layanan Akademik

No	Layanan Akademik (X)																
P	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	TOTAL X
1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	77
3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	76
4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	73
5	4	5	2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	71
6	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	75
7	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	77
8	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	76
9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	77
10	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	76
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	79
12	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	77
15	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	78
16	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	76
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	78
18	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
19	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	75
20	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	74

10	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	61
11	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	67
12	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	67
13	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	69
14	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	69
15	5	4	4	2	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	66
16	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	67
17	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	70
18	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	62
19	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	5	61
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	62
21	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	70
22	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	66
23	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	63
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	59
25	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	71
26	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	60
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	62
28	4	4	4	3	4	5	4	2	4	3	4	3	3	4	4	2	57
29	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	70
30	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	59

Lampiran 5 Hasil uji awal SPSS validitas penelitian variabel (X) Layanan Akademik

Dan variabel (Y) Kepuasan Mahasiswa

		Correlations																
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	TOTALX
X1	Pearson Correlation	1	,477**	,152	,038	,331	,080	-,161	,436*	,028	-,011	,297	-,026	,166	-,049	,264	-,029	,391*
	Sig. (2-tailed)		,008	,424	,844	,074	,675	,396	,016	,883	,954	,111	,893	,382	,798	,159	,879	,033
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	,477**	1	-,136	,033	,315	-,088	,030	,120	,192	,133	,427*	,608**	,037	,099	,190	,352	,485**
	Sig. (2-tailed)	,008		,473	,864	,090	,644	,877	,526	,310	,484	,019	,004	,845	,604	,314	,056	,007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	,152	-,136	1	,062	,226	,305	-,049	,287	,163	-,024	,173	-,009	,204	,031	,395*	,095	,381
	Sig. (2-tailed)	,424	,473		,744	,231	,102	,795	,124	,390	,901	,359	,961	,279	,869	,031	,619	,038
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	,038	,033	,062	1	,395*	,376*	,324	,183	,220	,293	,130	,065	,677**	,180	,120	,676**	,610**
	Sig. (2-tailed)	,844	,864	,744		,031	,041	,081	,333	,242	,117	,495	,732	,001	,341	,529	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	,331	,315	,226	,395*	1	,146	,196	,133	,447*	,330	,384*	,237	,247	,109	,210	,267	,653**
	Sig. (2-tailed)	,074	,090	,231	,031		,442	,299	,484	,013	,075	,036	,207	,189	,567	,266	,153	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	,080	-,088	,305	,376*	,146	1	,447*	,569**	,018	,147	-,010	,285	,103	,122	,248	,186	,500**
	Sig. (2-tailed)	,675	,644	,102	,041	,442		,013	,001	,927	,439	,959	,127	,587	,522	,186	,326	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	-,161	,030	-,049	,324	,196	,447*	1	,050	,318	,598**	,085	,154	-,054	,300	,006	,447*	,499**
	Sig. (2-tailed)	,396	,877	,795	,081	,299	,013		,794	,087	,000	,655	,417	,777	,107	,976	,013	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	,436*	,120	,287	,183	,133	,669**	,050	1	,096	-,093	,266	,110	,063	-,111	,168	-,025	,395*
	Sig. (2-tailed)	,016	,526	,124	,333	,484	,001	,794		,615	,624	,155	,564	,742	,560	,376	,897	,031
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9	Pearson Correlation	,028	,192	,163	,220	,447*	,018	,318	,096	1	,106	,434*	,016	-,044	-,020	-,038	,280	,409*
	Sig. (2-tailed)	,883	,310	,390	,242	,013	,927	,087	,615		,579	,017	,935	,816	,918	,843	,134	,025
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	-,011	,133	-,024	,293	,330	,147*	,598**	,093	,106	1	-,022	,039	,234	,275	,141	,351	,487**
	Sig. (2-tailed)	,954	,484	,901	,117	,075	,439	,000	,624	,579		,908	,837	,214	,141	,458	,057	,006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	,297	,427*	,173	,130	,384*	-,010	,085	,266*	,434*	-,022	1	-,009	-,058	-,044	-,054	,185	,417*
	Sig. (2-tailed)	,111	,019	,359	,495	,036	,959	,655	,155	,017		,908		,964	,762	,819	,777	,022
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	-,026	,608**	-,009	,065	,237	,285	,154	,110	,016	,039	-,009	1	-,010	,288	,220	,285	,405*
	Sig. (2-tailed)	,893	,004	,961	,732	,207	,127	,417	,564	,935	,837	,964		,957	,123	,242	,127	,027
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	,166	,037	,204	,577**	,247	,103	-,054	,063	-,044	,234	-,058	-,010	1	-,051	,361*	,218	,404*
	Sig. (2-tailed)	,382	,845	,279	,001	,189	,587	,777	,742	,816	,214	,762	,957		,787	,050	,247	,027
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	-,049	,099	,031	,180	,109	,122	,300	-,111	-,020	,275	-,044	,288	-,051	1	,050	,527**	,370*
	Sig. (2-tailed)	,798	,604	,869	,341	,567	,522	,107	,560	,918	,141	,819	,123	,787		,793	,003	,044
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X15	Pearson Correlation	,264	,190	,395*	,120	,210	,248	,006	,168	-,038	,141	-,054	,220	,361*	,050	1	,165	,484**
	Sig. (2-tailed)	,159	,314	,031	,529	,266	,186	,976	,376	,843	,458	,777	,242	,050	,793		,385	,007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X16	Pearson Correlation	-,029	,352	,095	,676**	,267	,186	,447*	-,025	,280	,351	,185	,285	,218	,527**	,165	1	,662**
	Sig. (2-tailed)	,879	,056	,619	,000	,153	,326	,013	,897	,134	,057	,327	,127	,247	,003	,385		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTALX	Pearson Correlation	,391*	,485**	,381*	,610**	,653**	,600**	,499**	,395*	,409*	,487**	,417*	,405*	,404*	,370*	,484**	,662**	1
	Sig. (2-tailed)	,033	,007	,038	,000	,000	,005	,005	,031	,025	,006	,022	,027	,027	,044	,007	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

[illegible]

Lampiran 8 Data Tabulasi Variabel (X) Layanan Akademik

No	Layanan Akademik (X)																
P	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	TOTAL X
1	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	78
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	76
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	78
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	79
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
6	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	75
7	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	71
8	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	70
9	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	70
10	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	71
11	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	72
12	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	68
13	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	68
14	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	68
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	5	66
16	5	5	4	3	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	3	68
17	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	67
18	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	66
19	5	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	68
20	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	66

21	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	5	4	66
22	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	2	67
23	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	68
24	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	69
25	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	69
26	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	68
27	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	68
28	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	69
29	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	69
30	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	68
31	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	68
32	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	68
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	67
34	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	67
35	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	69
36	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	69
37	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	69
38	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	68
39	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	69
40	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	69
41	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	68
42	2	5	4	4	4	2	4	2	4	5	2	3	4	4	4	4	57
43	5	4	3	3	2	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	3	60
44	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4	3	4	5	3	61

45	3	5	3	5	4	4	5	4	4	4	3	5	3	3	3	4	62
46	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	60
47	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	62
48	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	61
49	2	4	4	4	2	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	60
50	5	4	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	61
51	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	2	3	63
52	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	63
53	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	63
54	4	4	5	5	4	4	3	5	3	3	4	3	4	4	2	4	61
55	2	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	61
56	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	61
57	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	62
58	5	4	4	4	5	2	3	5	4	5	4	2	5	3	5	5	65
59	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	64
60	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	3	2	4	63
61	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	64
62	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	65
63	3	4	4	5	3	4	3	3	5	4	4	4	5	3	3	4	61
64	4	3	5	5	4	4	3	4	3	3	5	3	3	5	4	3	61
65	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	62
66	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	64
67	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	2	5	4	4	4	3	60
68	4	5	2	4	4	2	3	4	5	3	2	4	5	4	3	4	58

69	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	3	5	3	2	5	2	58
70	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	56
71	4	4	4	3	5	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	57
72	3	3	5	2	5	4	4	2	4	4	3	3	4	3	5	3	57
73	2	4	4	4	4	4	4	3	3	5	2	4	4	4	5	3	59
74	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	3	4	3	54
75	4	4	3	5	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	5	2	58
76	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	2	4	3	4	2	59
77	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	2	2	4	5	4	59
78	5	3	5	4	4	4	5	3	4	2	3	3	4	3	2	3	57
79	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	57
80	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	2	2	3	3	2	55
81	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	50
82	2	4	3	4	4	2	4	2	3	4	3	1	3	3	1	2	45
83	4	3	2	2	2	4	2	3	3	3	4	2	2	2	5	3	46
84	3	4	3	3	4	3	4	5	4	2	2	2	3	3	1	4	50
85	4	4	4	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	47
86	2	3	4	4	4	4	4	5	1	1	3	3	2	2	1	2	45
87	2	4	2	4	4	3	2	3	3	2	2	4	2	2	2	4	45
88	2	2	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	5	3	49
89	4	4	2	4	4	4	4	3	4	2	1	2	3	2	1	4	48
90	2	2	4	3	4	3	3	3	4	3	1	3	2	2	5	3	47
91	2	1	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	44
92	4	4	2	4	4	4	2	2	2	3	1	4	2	2	2	3	45

93	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	4	2	1	4	46
94	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	2	45
95	4	4	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	3	45
96	3	1	3	4	3	3	3	1	4	3	4	3	2	2	3	3	45
97	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	1	4	3	3	2	2	45
98	3	2	4	2	4	3	2	3	3	2	1	3	3	4	2	3	44

Lampiran 9 Data Tabulasi Variabel (Y) Kepuasan Mahasiswa

No	Kepuasan Mahasiswa (Y)																
P	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	TOTAL Y
1	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	75
2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	74
3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	76
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	77
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	76
6	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	70
7	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	69
8	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	70
9	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	68
10	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	69
11	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	69
12	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	67

13	5	3	3	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	66
14	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	4	2	62
15	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	65
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
17	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	66
18	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	3	3	66
19	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	2	65
20	4	3	5	3	5	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	64
21	4	4	5	4	5	3	4	2	4	5	4	3	3	5	4	5	64
22	5	5	5	5	4	5	3	4	5	3	3	4	2	4	4	4	65
23	4	5	4	4	3	4	4	4	2	5	5	3	5	5	3	2	62
24	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	68
25	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	2	2	64
26	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4	67
27	3	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	5	3	4	5	5	64
28	4	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	60
29	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	64
30	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4	63
31	5	5	5	4	5	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	2	61
32	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5	64
33	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	65
34	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	5	5	2	60
35	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	63
36	2	2	5	4	3	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	60

37	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	64
38	2	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	4	64
39	5	5	3	3	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	5	4	64
40	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	2	4	5	3	62
41	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	5	4	61
42	2	5	3	5	5	4	2	4	5	5	3	4	3	4	3	3	60
43	5	4	4	5	4	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	55
44	3	3	5	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	61
45	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	5	60
46	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	3	3	5	2	2	59
47	5	4	2	5	4	4	3	2	5	3	3	3	4	4	4	4	59
48	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	2	66
49	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	5	4	3	59
50	3	3	5	4	4	3	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	65
51	5	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	59
52	3	3	5	3	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	3	58
53	3	4	2	3	3	3	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	60
54	4	5	2	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	5	56
55	2	3	4	3	3	3	3	3	5	3	5	4	3	4	4	5	57
56	5	3	5	5	3	3	4	4	2	5	2	4	2	3	4	4	58
57	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	58
58	5	5	5	5	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	60
59	5	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	2	5	5	4	2	56
60	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	61

61	4	5	4	5	2	4	4	3	4	2	5	3	4	2	4	3	58
62	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	5	2	61
63	5	4	4	2	2	2	4	5	3	3	4	3	3	4	3	5	56
64	2	4	4	4	4	3	5	3	2	4	3	4	5	2	5	3	57
65	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	5	61
66	3	5	3	3	4	2	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	59
67	5	4	4	5	4	4	2	3	3	3	4	5	3	4	4	4	61
68	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	56
69	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	3	3	3	4	57
70	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	53
71	2	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	52
72	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	56
73	5	4	5	4	4	5	3	2	2	2	5	3	3	3	4	3	57
74	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	2	51
75	2	3	3	3	3	4	4	2	4	3	5	3	3	3	3	3	51
76	4	5	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	55
77	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	3	5	4	4	3	2	53
78	5	4	5	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	2	57
79	2	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	3	2	4	3	51
80	4	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3	4	2	2	3	51
81	5	2	4	2	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	47
82	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	1	2	4	2	45
83	3	4	2	2	2	3	4	2	4	2	4	2	3	5	3	2	47
84	2	4	3	3	2	5	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	48

85	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	42
86	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	3	42
87	2	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	2	44
88	3	3	3	4	2	2	4	2	2	2	3	4	2	3	2	3	44
89	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	46
90	2	2	2	3	3	1	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	46
91	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	43
92	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	2	2	45
93	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	42
94	2	2	3	2	3	2	2	3	5	2	4	2	2	5	2	2	43
95	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	1	42
96	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	44
97	3	4	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	44
98	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	2	2	2	2	2	42

**Lampiran 10 Hasil uji SPSS validitas penelitian variabel (X) Layanan Akademik
Dan variabel (Y) Kepuasan Mahasiswa**

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	TOTALX
X1	Pearson Correlation	1	,396**	,309**	,293**	,277**	,335**	,355**	,375**	,391**	,327**	,425**	,311**	,389**	,452**	,241*	,313**	,625**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,003	,006	,001	,000	,000	,000	,001	,000	,002	,000	,000	,017	,002	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X2	Pearson Correlation	,396**	1	,169	,498**	,273**	,218*	,324**	,348**	,298**	,354**	,342**	,314**	,346**	,315**	,180	,382**	,575**
	Sig. (2-tailed)	,000		,097	,000	,007	,031	,001	,000	,003	,000	,001	,002	,000	,002	,076	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X3	Pearson Correlation	,309**	,169	1	,215*	,360**	,335**	,326**	,386**	,246*	,227**	,400**	,276**	,351**	,445**	,354**	,219*	,552**
	Sig. (2-tailed)	,002	,097		,034	,000	,001	,001	,000	,015	,025	,000	,006	,000	,000	,000	,030	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X4	Pearson Correlation	,293**	,498**	,215*	1	,365**	,296**	,442**	,343**	,218*	,358**	,386**	,340**	,243*	,256*	,108	,345**	,559**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,034		,000	,003	,000	,001	,031	,000	,000	,001	,016	,011	,290	,001	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X5	Pearson Correlation	,277**	,273**	,360**	,365**	1	,202*	,376**	,289**	,197	,246*	,254*	,203*	,168	,179	,153	,301**	,459**
	Sig. (2-tailed)	,006	,007	,000	,000		,046	,000	,004	,051	,015	,012	,045	,097	,078	,132	,003	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X6	Pearson Correlation	,335**	,218*	,335**	,296**	,202*	1	,401**	,437**	,231*	,264**	,395**	,439**	,281**	,360**	,309**	,402**	,596**
	Sig. (2-tailed)	,001	,031	,001	,003	,046		,000	,000	,022	,009	,000	,000	,005	,000	,002	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X7	Pearson Correlation	,355**	,324**	,326**	,442**	,376**	,401**	1	,335**	,327**	,461**	,380**	,295**	,352**	,361**	,328**	,244*	,630**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,001	,000	,000	,000		,001	,001	,000	,000	,003	,000	,000	,001	,015	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X8	Pearson Correlation	,375**	,348**	,386**	,343**	,289**	,437**	,335**	1	,310**	,270**	,493**	,374**	,373**	,519**	,296**	,445**	,661**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,004	,000	,001		,002	,007	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X9	Pearson Correlation	,391**	,298**	,246*	,218*	,197	,231*	,327**	,310**	1	,453**	,328**	,256*	,313**	,402**	,424**	,435**	,585**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,015	,031	,051	,022	,001	,002		,000	,001	,011	,002	,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X10	Pearson Correlation	,327**	,354**	,227**	,358**	,246*	,264**	,461**	,270**	,453**	1	,443**	,368**	,478**	,435**	,521**	,393**	,681**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,025	,000	,015	,009	,000	,007	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X11	Pearson Correlation	,425**	,342**	,400**	,386**	,254*	,395**	,380**	,493**	,328**	,443**	1	,331**	,430**	,453**	,449**	,308**	,698**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,012	,000	,000	,000	,001	,000		,001	,000	,000	,000	,002	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X12	Pearson Correlation	,311**	,314**	,276**	,340**	,203*	,439**	,295**	,374**	,256*	,368**	,331**	1	,353**	,442**	,394**	,352**	,617**
	Sig. (2-tailed)	,002	,002	,006	,001	,045	,000	,003	,000	,011	,000	,001		,000	,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X13	Pearson Correlation	,389**	,346**	,351**	,243*	,168	,281**	,352**	,373**	,313**	,478**	,430**	,353**	1	,478**	,361**	,390**	,640**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,016	,097	,005	,000	,000	,002	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X14	Pearson Correlation	,452**	,315**	,445**	,256*	,179	,360**	,361**	,519**	,402**	,435**	,453**	,442**	,478**	1	,538**	,468**	,726**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,011	,078	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X15	Pearson Correlation	,241*	,180	,354**	,108	,153	,309**	,328**	,296**	,424**	,521**	,449**	,394**	,361**	,538**	1	,349**	,634**
	Sig. (2-tailed)	,017	,076	,000	,290	,132	,002	,001	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
X16	Pearson Correlation	,313**	,382**	,219*	,345**	,301**	,402**	,244*	,445**	,435**	,393**	,308**	,352**	,390**	,468**	,349**	1	,638**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,030	,001	,003	,000	,015	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000		,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
TOTALX	Pearson Correlation	,625**	,575**	,552**	,559**	,459**	,596**	,630**	,661**	,585**	,681**	,698**	,617**	,640**	,726**	,634**	,638**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

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

		Correlations																	
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	TOTALY	
Y1	Pearson Correlation	1	,439**	,433**	,419**	,393**	,262**	,201*	,250*	,109	,255*	,225*	,085	,202*	,240*	,282**	,219*	,558**	
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,009	,048	,013	,286	,011	,026	,408	,046	,017	,005	,030	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y2	Pearson Correlation	,439**	1	,378**	,507**	,294**	,334**	,259**	,407**	,268**	,344**	,260**	,197	,229*	,242*	,282**	,215*	,618**	
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,003	,001	,010	,000	,008	,001	,010	,051	,024	,016	,005	,033	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y3	Pearson Correlation	,433**	,378**	1	,360**	,423**	,477**	,274**	,378**	,033	,397**	,239*	,257*	,295**	,336**	,370**	,249*	,645**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,006	,000	,745	,000	,018	,011	,003	,001	,000	,014	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y4	Pearson Correlation	,419**	,507**	,360**	1	,411**	,504**	,263**	,313**	,273**	,379**	,181	,232*	,241*	,161	,345**	,215*	,630**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,009	,002	,007	,000	,074	,022	,017	,114	,001	,033	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y5	Pearson Correlation	,393**	,294**	,423**	,411**	1	,413**	,253*	,346**	,227*	,415**	,201*	,249*	,266**	,253*	,451**	,328**	,645**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000	,000		,000	,012	,000	,024	,000	,047	,013	,008	,012	,000	,001	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y6	Pearson Correlation	,262**	,334**	,477**	,504**	,413**	1	,196	,351**	,313**	,318**	,211*	,166	,160	,271**	,353**	,093	,584**	
	Sig. (2-tailed)	,009	,001	,000	,000	,000		,054	,000	,002	,001	,037	,103	,115	,007	,000	,361	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y7	Pearson Correlation	,201*	,259**	,274**	,263**	,253*	,196	1	,434**	,249*	,331**	,300**	,153	,310**	,248*	,302**	,223*	,534**	
	Sig. (2-tailed)	,048	,010	,006	,009	,012	,054		,000	,014	,001	,003	,132	,002	,014	,002	,028	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y8	Pearson Correlation	,250*	,407**	,378**	,313**	,346**	,351**	,434**	1	,369**	,403**	,133	,273**	,175	,312**	,224*	,202*	,601**	
	Sig. (2-tailed)	,013	,000	,000	,002	,000	,000	,000		,000	,000	,190	,007	,085	,002	,027	,046	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y9	Pearson Correlation	,109	,268**	,033	,273**	,227*	,313**	,249*	,369**	1	,271**	,213*	,186	,258*	,355**	,110	,312**	,490**	
	Sig. (2-tailed)	,286	,008	,745	,007	,024	,002	,014	,000		,007	,035	,067	,010	,000	,283	,002	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y10	Pearson Correlation	,255*	,344**	,397**	,379**	,415**	,318**	,331**	,403**	,271**	1	,189	,296**	,308**	,302**	,337**	,232*	,624**	
	Sig. (2-tailed)	,011	,001	,000	,000	,000	,001	,001	,000	,007		,062	,003	,002	,003	,001	,022	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y11	Pearson Correlation	,225*	,260**	,239*	,181	,201*	,211*	,300**	,133	,213*	,189	1	,153	,293**	,319**	,348**	,170	,471**	
	Sig. (2-tailed)	,026	,010	,018	,074	,047	,037	,003	,190	,035	,062		,132	,003	,001	,000	,095	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y12	Pearson Correlation	,085	,197	,257*	,232*	,249*	,166	,153	,273**	,186	,296**	,153	1	,276**	,201*	,429**	,395**	,495**	
	Sig. (2-tailed)	,408	,051	,011	,022	,013	,103	,132	,007	,067	,003	,132		,006	,047	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y13	Pearson Correlation	,202*	,229*	,295**	,241*	,266**	,160	,310**	,175	,258*	,308**	,293**	,276**	1	,351**	,314**	,355**	,549**	
	Sig. (2-tailed)	,046	,024	,003	,017	,008	,115	,002	,085	,010	,002	,003	,006		,000	,002	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y14	Pearson Correlation	,240*	,242*	,336**	,161	,253*	,271**	,248*	,312**	,355**	,302**	,319**	,201*	,351**	1	,346**	,228*	,560**	
	Sig. (2-tailed)	,017	,016	,001	,114	,012	,007	,014	,002	,000	,003	,001	,047	,000		,000	,024	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y15	Pearson Correlation	,282**	,282**	,370**	,345**	,451**	,353**	,302**	,224*	,110	,337**	,348**	,429**	,314**	,346**	1	,442**	,648**	
	Sig. (2-tailed)	,005	,005	,000	,001	,000	,000	,002	,027	,283	,001	,000	,000	,002	,000		,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
Y16	Pearson Correlation	,219*	,215*	,249*	,215*	,328**	,093	,223*	,202*	,312**	,232*	,170	,395**	,355**	,228*	,442**	1	,542**	
	Sig. (2-tailed)	,030	,033	,014	,033	,001	,361	,028	,046	,002	,022	,095	,000	,000	,024	,000		,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	
TOTALY	Pearson Correlation	,558**	,618**	,645**	,630**	,645**	,584**	,534**	,601**	,490**	,624**	,471**	,495**	,549**	,560**	,648**	,542**	1	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	

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

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

Lampiran 11 Hasil uji SPSS reliabilitas penelitian variabel (X) Layanan Akademik

A. Layanan Akademik

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	98	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	98	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha		N of Items	
		.892	16

B. Kepuasan Mahasiswa

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	98	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	98	100,0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.864	16

Lampiran 12 Hasil SPSS uji normalitas Kolmogorov-Smirnov variabel (X) dan variabel (Y)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2,43787150
Most Extreme Differences	Absolute		.060
	Positive		.057
	Negative		-.060
Test Statistic			.060
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.533
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.520
		Upper Bound	.546

Lampiran 13 Hasil uji linieritas variabel (X) dan variabel (Y)

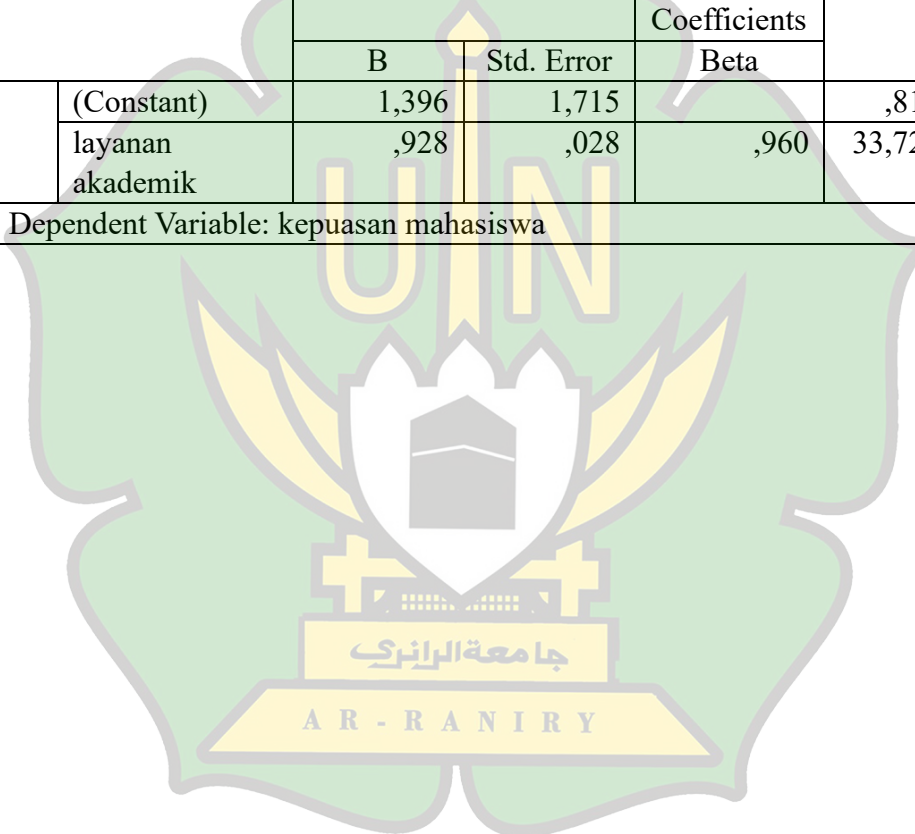
ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kepuasan mahasiswa layanan akademik *	Between Groups	(Combined)	7016,528	30	233,884	40,311	,000
		Linearity	6828,773	1	6828,773	1176,960	,000
		Deviation from Linearity	187,755	29	6,474	1,116	,348
	Within Groups		388,737	67	5,802		
	Total		7405,265	97			

Lampiran 14 Hasil uji SPSS regresi linier sederhana Variabel (X) dan Variabel (Y)

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	layanan akademik ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa			
b. All requested variables entered.			

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,960 ^a	,922	,921	2,451
a. Predictors: (Constant), layanan akademik				

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,396	1,715		,814	,418
	layanan akademik	,928	,028	,960	33,722	,000
a. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa						



Lampiran 15 Tabel r Product Moment

Tabel *r* Product Moment
Pada sig 0,05 (Two Tail)

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

Lampiran 16 Nilai t-Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954