

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
PELAYANAN AKADEMIK FAKULTAS TARBIYAH DAN  
KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
AR-RANIRY BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**MARIA ULFA  
NIM. 170212031**

**Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK)  
Prodi Pendidikan Teknologi Informasi**

**PENDIDIKAN TEKNOLOGI INFORMASI  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2021/2022**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
PELAYANAN AKADEMIK FAKULTAS TARBİYAH DAN  
KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
AR-RANIRY BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK)  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Beban Studi untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Pendidikan Teknologi Informasi

Oleh :

**MARIA ULFA**  
NIM.170212031

Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
Program Studi Pendidikan Teknologi Informasi

Disetujui Oleh :

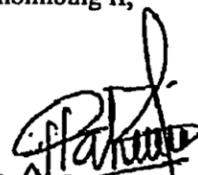
A R - R A N I R Y

Pembimbing I,



**Hendri Ahmadian, M.IM**  
NIP.198301042014031002

Pembimbing II,



**Rahmat Musfirah, M.Kom**  
NIP. 198909132020121015

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
PELAYANAN AKADEMIK FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI 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 (S1)  
dalam Ilmu Pendidikan Teknologi Informasi

Pada Hari/Tanggal:

Jum'at, 23 Juli 2021  
13 Zulhijah 1442 H

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

  
**Hendri Ahmadian, M.Sc**  
NIP. 198301042014031002

Sekretaris

  
**Nurul Fajri, S.Pd**

Penguji I,

  
**Rahmat Musfiksar, M.kom**  
NIP. 198909132020121015

Penguji II,

  
**Andika Prajana, M.kom**  
NIP. 198406092014031001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry  
Darussalam Banda Aceh

  
  
**Dr. Muslim Razali, S.H., M.Ag**  
NIP. 195903091989031001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Ulfa  
NIM : 170212031  
Prodi : Pendidikan Teknologi Informasi  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Dengan menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan;
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain;
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya; dan
4. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Banda Aceh, 25 Juli 2021

Yang Menyatakan,



**MARIA ULFA**

NIM. 170212031



## ABSTRAK

Nama : Maria Ulfa  
Fakultas/Prodi : Tarbiyah dan Keguruan/Pendidikan Teknologi Informasi  
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh  
Pembimbing I : Hendri Ahmadian, M.I.M  
Pembimbing II : Rahmat Musfikar, M.Kom  
Kata Kunci : *Pelayanan akademik (X) Kepuasam mahasiswa (Y)*

Tujuan penelitian ini yaitu ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dilihat dari *dimensi reliability, responsiveness, assurance, emphaty dan tangible*. Sampel penelitian ini adalah 100 mahasiswa aktif Fakultas Tarbiyah dan Keguruan angkatan 2016-2020, yang dipilih dengan menggunakan quota sampling yaitu teknik penentuan sampel atas populasi tertentu untuk diklasifikasikan sesuai ciri khas hingga mencapai jumlah kuota yang dibutuhkan. Data penelitian diperoleh dengan cara penyebaran angket melalui media online (*google form*) kepada mahasiswa yang berisi 25 item pertanyaan. Data analisis menggunakan metode analisis regresi linier sederhana.

Hasil Tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Banda Aceh. Pelayanan di FTK sudah dilakukan dengan cukup baik dan mahasiswa puas dengan pelayanan dari dimensi *reliability, responsiveness, assurance dan emphaty*. Kemudian di dimensi *tangibles* mahasiswa lebih suka bertemu petugas akademik dengan jawaban responden sebesar 61%. Dan item pertanyaan Pelayanan akademik yang diberikan berbasis komputer dengan jawaban sebesar 70% artinya mahasiswa sangat puas jika pelayanan dilakukan berbasis computer/IT.

Kualitas pelayanan akademik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dengan hasil analisis menyebutkan bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan akademik terhadap harapan kepuasan mahasiswa adalah sebesar 46%.

## KATA PENGANTAR

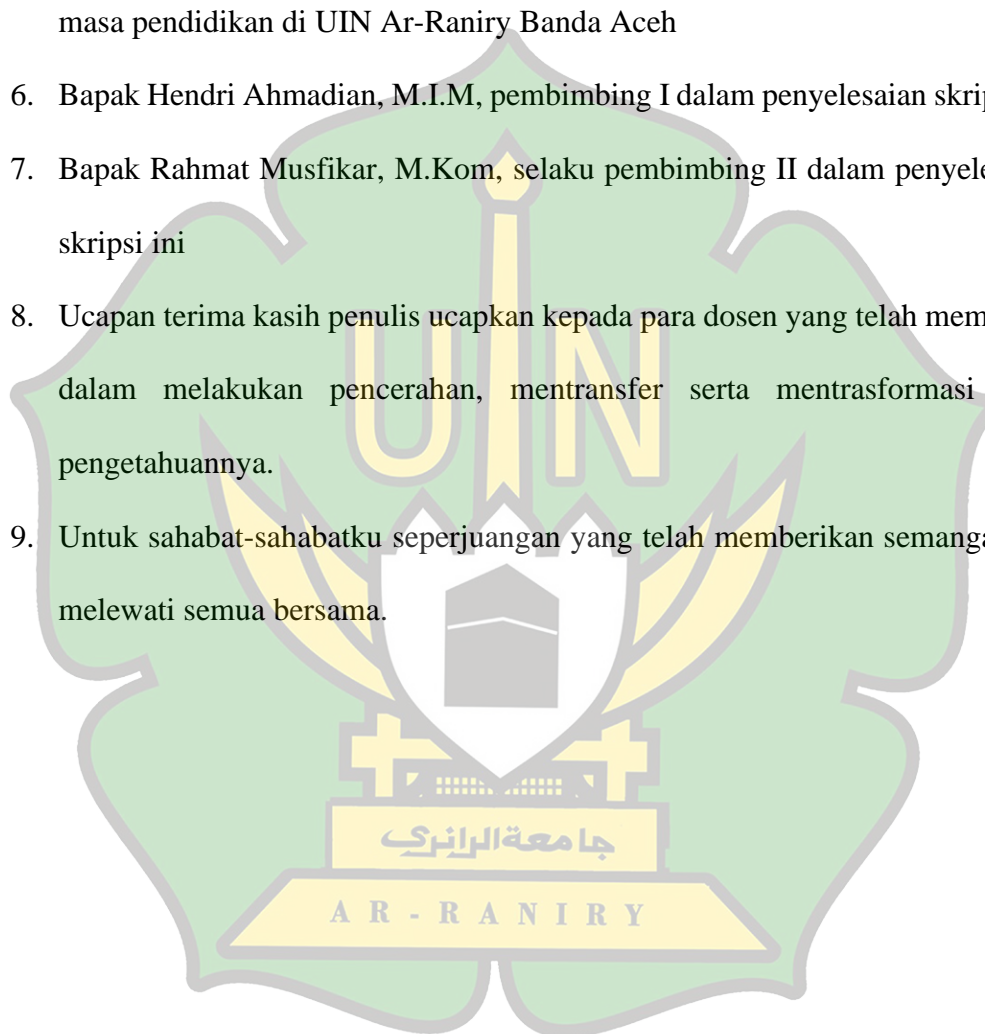
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpah taufik serta hidayah-Nya berupa ilmu pengetahuan, petunjuk, kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**(Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh)**”. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan juga keluarganya, sahabat, serta para umat yang senantiasa istiqomah berada di jalan-Nya.

Skripsi ini merupakan dan persyaratan untuk menyelesaikan studi pendidikan program (S1) di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-raniry Banda Aceh guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd), atas terselesainya skripsi ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang turut berperan dalam proses penyelesaiannya. Secara rinci penulis ungkapkan terima kasih kepada :

1. Terima kasih kepada Allah SWT, dan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW.
2. Kepada Ayahanda Syamsul Azhar serta Ibunda Tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun material, bekerja keras agar penulis mencapai cita-citanya serta do'a yang tiada henti.
3. Bapak Prof. Dr. H. Warul Walidin, AK, M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

4. Bapak Dr. Muslim Razali, SH, M,Ag. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Bapak Yusran, M.Pd, sebagai ketua jurusan/prodi Pendidikan Teknologi Informasi beserta jajarannya ,atas petunjuk dan arahan yang diberikan selama masa pendidikan di UIN Ar-Raniry Banda Aceh
6. Bapak Hendri Ahmadian, M.I.M, pembimbing I dalam penyelesaian skripsi ini
7. Bapak Rahmat Musfekar, M.Kom, selaku pembimbing II dalam penyelesaian skripsi ini
8. Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada para dosen yang telah membantu dalam melakukan pencerahan, mentransfer serta mentransformasi ilmu pengetahuannya.
9. Untuk sahabat-sahabatku seperjuangan yang telah memberikan semangat dan melewati semua bersama.



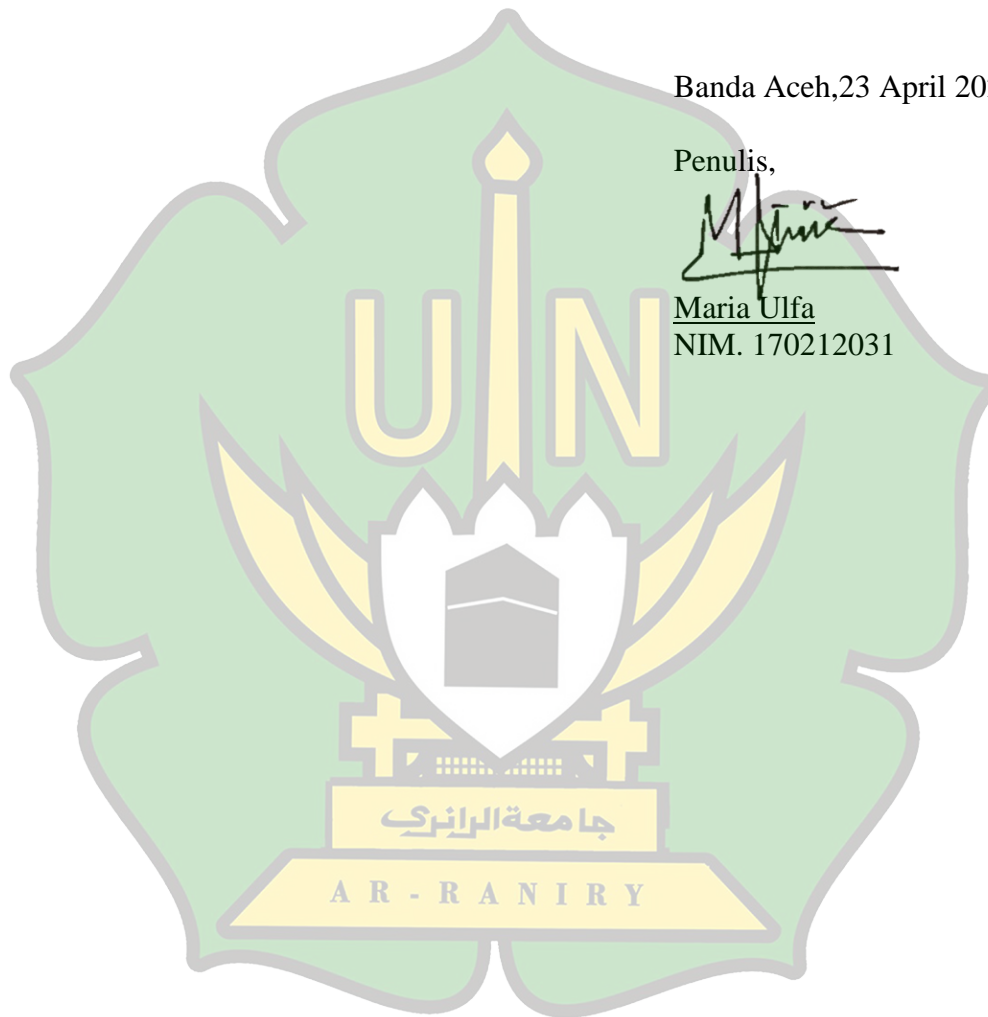
Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu dan kemampuan penulis dalam menulis skripsi. Untuk itu kepada para pembaca kiranya dapat memberi masukan dan saran-saran guna melengkapi hasil penelitian ini.

Banda Aceh, 23 April 2021

Penulis,



Maria Ulfa  
NIM. 170212031





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL JUDUL</b>	
<b>LEMBARAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>LEMBARAN PERSETUJUAN SIDANG</b>	
<b>LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Batasan Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
A. Kepuasan Mahasiswa .....	7
1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa.....	7
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa).....	8
3. Indikator Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa).....	8
4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	8
B. Pelayanan Akademik .....	9
1. Pengertian Pelayanan Akademik.....	9
2. Karakteristik Kualitas Layanan .....	10
3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
C. Penelitian Terdahulu.....	12
D. Kerangka Berpikir .....	15
E. Hipotesis.....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	17
B. Jenis dan Sumber Data .....	17
C. Instrumen Pengumpulan Data .....	18
D. Operasional Variabel Penelitian .....	18
E. Populasi dan Sampel.....	20
F. Coba Uji Statistik.....	22
G. Teknik Analisis Data .....	23
H. Analisis Angket Mahasiswa .....	23
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	26

B. Hasil Penelitian.....	29
C. Hasil Analisi Data.....	47
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>56</b>
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>



## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jumlah Mahasiswa FTK.....	3
Table 2.2 Jumlah Unit Kerja FTK.....	3
Table 2.3 Perbandingan penelitian terdahulu.....	12
Table 2.4 Gradiasi .....	12
Table 3.5 Definisi operasional penelitian.....	19
Table 3.6 Sampel.....	21
Table 3.7 Persentase Respon mahasiswa .....	21
Table 4.8 Responden berdasarkan jenis kelamin .....	28
Table 4.9 Responden berdasarkan angkatan .....	29
Table 4.10 Responden berdasarkan Prodi.....	29
Table 4.11 Jawaban responden aspek reliabilty .....	30
Table 4.12 Jawaban responden aspek responsiveness .....	31
Table 4.13 Jawaban responden aspek assurance.....	33
Table 4.14 Jawaban responden Aspek empathy .....	34
Table 4.15 Jawaban responden Aspek tangibles.....	35
Table 4.16 Nilai mean aspek kepuasan mahasiswa .....	36
Table 4.17 Kepuasan mahasiswa .....	37
Table 4.18 Hasil uji validitas pelayanan akademi.....	38
Table 4.19 Hasil uji validitas kepuasan mahasiswa .....	39
Table 4.20 Hasil uji reability pelayanan akademik.....	39
Table 4.21 Hasil uji reliabilitas tingkat harapan mahasiswa.....	40
Table 4.22 Hasil uji kolmogorov smirnov .....	40
Table 4.23 Hasil uji homogenitas.....	41
Table 4.24 Hasil uji regresi linear sederhana .....	42
Table 4.25 Hasil uji T.....	43
Table 4.26 Hasil uji koefisien determinasi .....	43



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka berpikir.....	15
-----------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : SK Dekan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Surat izin penelitian
- Lampiran 3 : Surat sudah melakukan penelitian
- Lampiran 4 : Uji Validitas Pelayanan Akademik
- Lampiran 5 : Input Data Pelayanan Akademik
- Lampiran 6 : Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa
- Lampiran 7 : Input Data Kepuasan Mahasiswa
- Lampiran 8 : Hasil Uji Realibilitas Pelayanan Akademik
- Lampiran 9 : Uji Realibilitas tingkat harapan Mahasiswa
- Lampiran 10 : Uji Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 11 : Hasil Uji T
- Lampiran 12 : Hasil Uji Koefesien Determinasi ( R Square)
- Lampiran 13 : Hasil Uji Instrumen kuesioner (Uji Statistik T dan Uji korelasi)
- Lampiran 14 : Hasil Mean, Standar Deviaton Variabel Pelayanan Akademik (X)
- Lampiran 15 : Hasil Mean, Standar Deviaton Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)
- Lampiran 16 : Foto kegiatan penelitian



# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Persaingan layanan pelanggan menjadi semakin ketat, unit layanan industri yang dulu hanya memberikan pelayanan yang biasa-biasa saja, kini harus mampu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Pengelolaan lembaga pendidikan tinggi mengikuti kepentingan badan akademik yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan staf. Model mutu pelayanan yang terkenal serta sampai saat ini ramai digunakan sebagai pedoman model (*service quality*) dalam pemasaran jasa. *Servqual* dapat dijadikan untuk mengukur mutu pelayanan adalah (*tangible*), (*reliability*), (*responsiveness*), (*assurance*), seta (*emphaty*) [1].

Seiring berjalannya waktu tuntutan masyarakat terhadap pendidikan formal terus meningkat, terlebih pendidikan tinggi, Dimana menjadikan pendidikan tinggi sebagai kawasan strategis yang diharapkan mampu menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Kondisi perselisihan antara perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan untuk memperhatikan kualitas pendidikan dan kelembaga agar dapat menonjol dalam persaingan. Perguruan tinggi perlu mengambil antisipasi untuk mengalami perselisihan yang berkelanjutan serta bertanggung jawab dalam mengeksplorasi dan juga meningkatkan semua dimensi layanan mereka [2].

Kepuasan mahasiswa dijadikan tolak ukur dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Bidang akademik harus dapat memberikan pelayanan terbaik dalam segala aspek. Yang dimaksud dengan layanan akademik antara lain peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultrasi akademik, praktikum,

tugas akhir, penilaian, termasuk perlengkapan perkuliahan seperti perpustakaan, OHP (*Over Head Projektor*), lab, dan sebagainya [3].

Dalam hal ini, kualitas pelayanan dapat diartikan dengan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan. Untuk memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi, sehingga untuk dapat menentukan pemahaman tentang apa yang diinginkan pelanggan, maka harus diketahui dengan baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan membangun komitmen setiap orang dalam suatu organisasi [4].

Universitas merupakan sarana belajar, dan juga tempat mahasiswa memberikan pelayanan, serta tempat interaksi mahasiswa antara mahasiswa dengan staf pegawai akademik yang memberikan pelayanan. Perwujudan mutu pendidikan tinggi secara sistematis dikelola dengan konsep desentralisasi, dalam hal ini kewenangan penerapan yang semula dipegang oleh pihak lembaga diberikan kepada tiap-tiap fakultas yang membawahi sebagian prodi.

Dari hasil observasi yang telah dilakukan saat pra penelitian dengan seorang staf dibagian akademik yang bertugas dibidang operator atau pengelolaan layanan FTK. Beliau mengatakan bahwa pelayanan sebelumnya untuk absen mahasiswa staf yang mencetak daftar hadir dan mencetak daftar final, Namun sekarang absen hadir bisa langsung diisi ketika mahasiswa belajar di *google classroom* atau absen di siakad.

Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Mempunyai tiga belas program studi unggulan, munculnya keterbatasan tersebut, bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik memerlukan penelitian. Menyadari akan pelayanan akademik diberikan oleh pihak kampus di FTK masih memakai tenaga manusia dan

otomatis yang berbasis teknologi. Berikut merupakan tabel jumlah mahasiswa FTK dari tahun 2016-2020.

**Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa FTK**

Tahun	Mahasiswa semester	
	Ganjil	Genap
2016	1185	905
2017	1268	1283
2018	1347	1367
2019	918	1102
2020	918	1005
<b>Total Populasi</b>		<b>5.662</b>

Berikut adalah tabel data staf administrasi akademik FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

**Tabel 1.4 Jumlah Unit Kerja FTK**

Bagian Akademik Kemahasiswaan	Nama Jabatan
Shalihin	Operatur/pengelolaan layanan FTK
Mukmin Syah	Pengelola Administrasi
Zahriana	Penyusun Data
Fauziah	Pelayanan Leges

Dari tabel 1.1 diatas adalah jumlah mahasiswa FTK tahun ajaran 2016-2017, dan tabel 1.2 adalah jumlah pengawai kasubbag akademik dan jumlah staf yang bertanggung jawab atas melayani mahasiswa, sehingga sebagai pelanggan mahasiswa dapat puas dengan pelayanan akademiknya. Staf akademik tentunya



harus tanggap, pengertian, dan dapat diandalkan saat melayani mahasiswa dalam jumlah besar.

Pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diukur dengan lima aspek kualitas. Hasil menunjukkan pencapaian kelima dimensi pelayanan yaitu dimensi *tangibles* sebesar 65%, pada dimensi *reliability* 73,75%, dimensi *responsiveness* 63%, dimensi *assurance* 68%, dan dimensi *emphaty* 68%. Dengan kata lain, tingkat kepuasan mahasiswa, secara umum baru berada dikategori sedang/cukup.[4]

Berdasarkan hal diatas penulis berkeinginan membahas dalam suatu penelitian yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayann Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Banda Aceh**”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Aspek *Reliability*, *Responsivenness*, *Assurance*, *Emphaty* Serta *Tangibles*?
2. Bagaimana Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Aspek *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* Serta *Tangibles*
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Pelayanan Akademik FTK Terhadap Mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis, sebagai acuan bagi peneliti berikutnya, khususnya penelaah dengan pembahasan yang serupa.
2. Manfaat Praktis
  - a. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Akademik sebagai bahan masukan, harus ekstra memperhatikan pandangan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan akademik, kemudian dapat memuaskan mereka dengan meningkatkan kualitas pelayanan
  - b. Pegawai akademik, agar kedepannya lebih meningkatkan kinerja baik itu dalam memberikan pelayanan akademik sehingga mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
  - c. Mahasiswa, sebagai masukan, dan perbandingan bagi teman-teman mahasiswa FTK yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.
  - d. Penulis, untuk menambah wawasan keilmuan dalam mengaplikasikan ilmu yang sudah diperoleh sepanjang menempuh pendidikan.

### **E. Batasan Penelitian**

Agar peneliti ini lebih fokus, maka penulis berpendapat untuk pertanyaan yang diajukan perlu dibatasi oleh variabel, karena keterbatasan waktu. Karena itu, penulis hanya mengkaji kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik khususnya bagian akademik, mahasiswa S1 angkatan tahun 2016-2020.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. KEPUASAN MAHASISWA**

##### **1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja dengan keinginannya. Bila kinerja tidak sesuai harapan, pelanggan tidak puas. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan puas. Bila kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas serta bahagia. [5].

Kepuasan mahasiswa merupakan suatu kondisi terpeduhi keinginan, harapan, serta kebutuhan mahasiswa. Kepuasan juga merupakan perilaku positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan sebab terdapatnya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibanding realitas yang diterimanya [6].

Kepuasan Mahasiswa merupakan sesuatu wujud perasaan seorang yang mendapat hasil yang sudah memenuhi harapannya, yang meliputi;

- a. Waktu untuk menunggu dilayani.
- b. Kecepatan dalam memberi layanan.
- c. Ketetapan menentukan jadwal.
- d. Keramahan dan kesopanan dalam melayani
- e. Kepahaman karyawan dalam pelayanan.
- f. Langkah-langkah dalam pelayanan dan penyelesaian layanan.
- g. Kemudahan pimpinan dan karyawan saat di hubungi.
- h. Tempat pelayanan rapi

- i. Terwujudnya kelancaran saat proses pelayanan.
- j. Keramahan pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

## 2. Indikator Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)

Penilaian Kepuasan terdiri dari 5 dimensi sebagai berikut:

- a. *Reliability* yakni kesesuaian yang diharapkan dan yang diterima atas kemampuan melaksanakan jasa dengan pas serta terpercaya.
- b. *responsiveness* yakni kesesuaian atas kemampuan menolong pelanggan dalam membagikan layanan jasa dengan jasa.
- c. *Assurance* yakni kesesuaian antara harapan dan yang diterima atas pengetahuan untuk menimbulkan keyakinan.
- b. *Emphaty* yakni kesesuaian antara harapan dan yang diterima atas syarat dan membagikan atensi untuk pelanggan
- c. *Tangible* yakni kesesuaian fasilitas sarana dan prasaranan untuk memperlancar layanan [7].

## 3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada empat metode pengukurannya, antara lain:

- a. Sistem Keluhan dimana sistem yang memfokuskan pelanggan untuk berkesempatan yang luas buat mengantarkan keluhan mereka
- b. *MysteryShopping* merupakan Salah satu tata cara buat memperoleh cerminan menimpa kepuasan pelanggan.

- c. *Lost customer analysis* merupakan Industri hendak menghubungi para pelanggannya.
- d. *Survey* kepuasan pelanggan ialah lewat survei industri hendak memperoleh feedback dari pelanggan

## **B. PELAYANAN AKADEMIK**

### **1. Pengertian Pelayanan Akademik**

Pelayanan akademik yakni usaha yang dicoba oleh akademik buat membagikan kemudahan kepada mahasiswa mengenai yang berkaitan dengan aktivitas akademik [8].

Adapun beberapa pendapat para ahli mengenai gambaran kepuasan mahasiswa sebagai berikut:

- a. Anggapan serta perilaku pelanggan terhadap produk sesuatu industri cocok dengan harapan.
- b. *Statment* perasaan dengan menyamakan antara harapan terhadap produk serta realitas yang dirasakan oleh seorang pelanggan.
- c. Tingkatan kesempurnaan yang diharapkan serta pengendalian atas kesempurnaan tersebut merupakan buat penuhi kemauan ataupun harapan pelanggan.
- d. Derajat yang dicapai oleh ciri yang berhubungan erat dalam penuhi persyaratan (ISO 9000)[9].

Pelayanan ialah masing- masing aksi yang ditawarkan oleh sesuatu pihak kepada pihak lain [10]. Pelayanan adalah proses terpenuhinya kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung [11]. Pelayanan ialah sikap produsen penuhi

keinginan serta kemauan pelanggan demi terwujudnya kepuasan. sikap tersebut bisa terjalin pada dikala, saat sebelum serta sesudahnya transaksi [12].

Layanan merupakan aktivitas yang tidak teraba (*intangible*), dimana mewujudkan kebutuhan [13].

Dari definisi diatas bisa disimpulkan kalau mutu pelayanan merupakan tiap layanan yang bertabiat mengasyikkan pelanggan, tanpa wujud serta tidak menyebabkan kepemilikan.

## 2. Sistem Informasi Akademik (SIKAD)

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) adalah perangkat lunak digunakan untuk menyajikan informasi dan menata informasi yang berhubungan dengan kegiatan akademis. Sistem akademik akademik mempunyai komponen yang sama dengan sistem informasi lainnya. Komponen sistem informasi yaitu *hardware*, *software*, data, prosedur, dan manusia.[14]

## 3. Karakteristik Kualitas Layanan

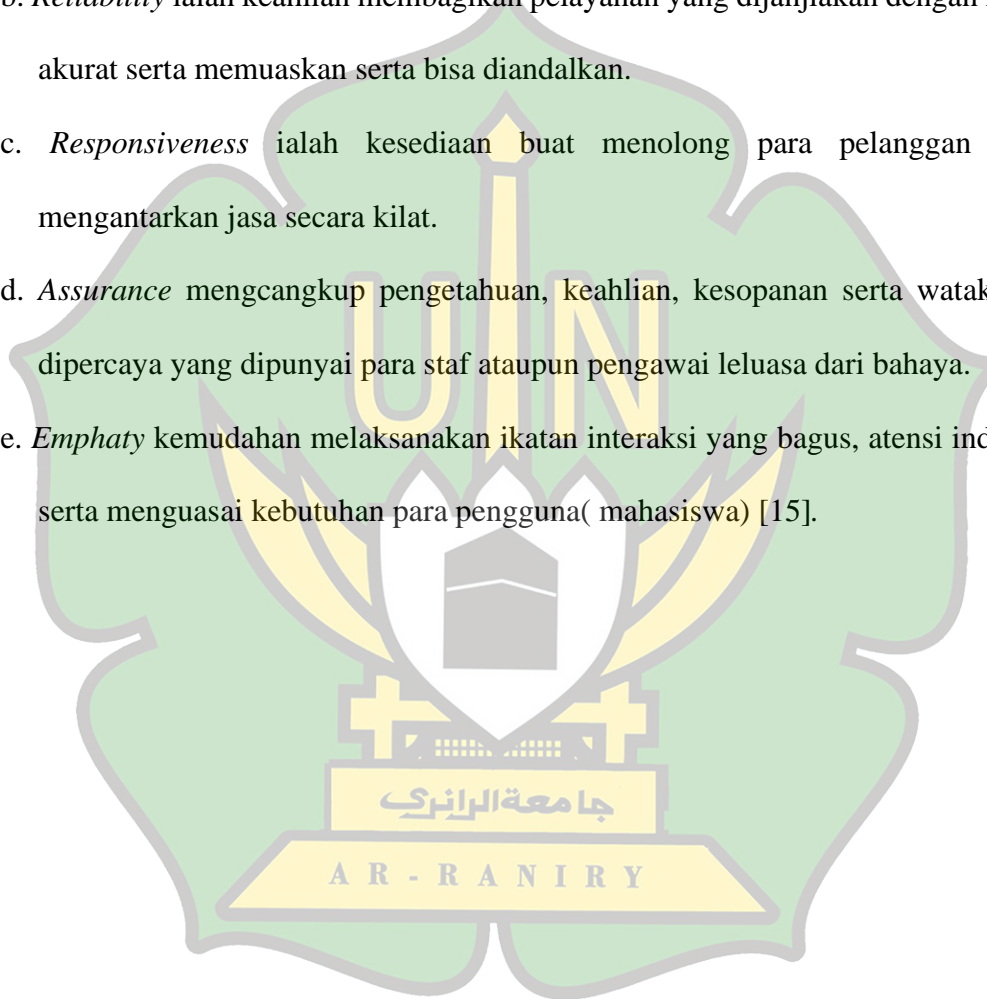
Empat kelompok Karakteristik layanan yaitu sebagai berikut:

- a. *Intangibility*, tidak terlihat, Jasa memiliki unsur *experience quality*.
- b. *Inseparability*, Efektifitas orang dalam mengantarkan jasa
- c. *Variability*, Jasa bertabiat sangat *variable (non-standardized output)*, maksudnya banyak alterasi wujud, mutu, serta tipe bergantung kepada siapa, kapan, serta diaman saja jasa tersebut dihasilkan.
- d. *Perishability*, pelayanan langsung digunakan dan habis

#### 4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Evaluasi kualitas jasa pelanggan menggunakan 5 dimensi yaitu:

- a. *Tangibles* meliputi sarana raga, peralatan, pegawai serta fasilitas komunikasi.
- b. *Reliability* ialah keahlian membagikan pelayanan yang dijanjikan dengan lekas, akurat serta memuaskan serta bisa diandalkan.
- c. *Responsiveness* ialah kesediaan buat menolong para pelanggan serta mengantarkan jasa secara kilat.
- d. *Assurance* mencakup pengetahuan, keahlian, kesopanan serta watak bisa dipercaya yang dimiliki para staf ataupun pegawai leluasa dari bahaya.
- e. *Emphaty* kemudahan melaksanakan ikatan interaksi yang bagus, atensi individu serta menguasai kebutuhan para pengguna( mahasiswa) [15].





### C. PENELITIAN TERDAHULU

**Table 2.3 Perbandingan penelitian terdahulu**

Nama Peneliti	Judul Peneliti	Metode	Variabel	Hasil Peneliti
Yetri (2018)	Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Jasa (Pelayanan Akademik FTK IAIN Raden Intan Lampung)	Metode yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif, pengambilan sampel dengan <i>proportionale stratified random sampling</i> . Penelitian ini diukur melalui SERVQUAL dengan lima aspek kualitas, yaitu <i>reliability, responsiveness, assurance, empathy</i> dan <i>tangible</i> .	X1 : Kepuasan Reliability X2 : Kepuasan Responsiveness X3 : Kepuasan Assurance X4 : Kepuasan empathy X5 : Kepuasan Tangible Y : Kualita Jasa (Pelayanan Akademik FTK IAIAN Raden Intan Lampung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencapaian pada dimensi <i>tangibles</i> sebesar 65%, <i>reability</i> 73,75%, <i>responsiveness</i> 63%, <i>Assurance</i> 68% dan <i>Empathy</i> 68% Maka tingkat kepuasan pelanggan/mahasiswa secara umum baru berada pada kategori sedang/cukup
Nama Peneliti	Judul Peneliti	Metode	Variabel	Hasil Peneliti

A. Taman, dkk (2013)	Ananlisis Kualitas Pelayanan Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta	Metode yang digunakan adalah Penelitian kausal-komparatif yaitu menguji variabel satu mempengaruhi variabel lain. Pengumpulan data dengan kuesinor, dengan metode proportional random sampling. Analisis data menggunakan regresi berganda dengan melihat uji-t dan uji F.	X : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta	Terdapat pengaruh positif dan signifikan Keandalan terhadap Kepuasan mahasiswa; terdapat pengaruh positif dan signifikan Ketulusan terhadap Kepuasan mahasiswa; tidak terdapat pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan mahasiswa; terdapat pengaruh positif dan signifikan Keberwujudan terhadap Kepuasan mahasiswa; terdapat pengaruh positif dan signifikan Ketanggapan terhadap Kepuasan mahasiswa. Secara simultan kelima variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan mahasiswa, dengan koefisien determinasi (R <sup>2</sup> ) sebesar 0,814. Artinya, kelima variabel independen mempengaruhi variabel Kepuasan mahasiswa sebesar 81,4%, sedangkan selebihnya (18,6%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
Nama Peneliti	Judul Peneliti	Metode	Variabel	Hasil Peneliti

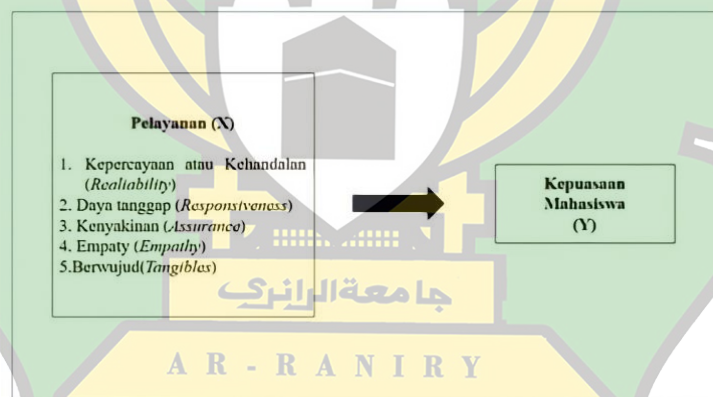
M. joko Triono (2012)	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisogo Semarang	Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari gambar yang sistematis, fakta yang akurat. Kemudian untuk teknis analisis data menggunakan metode <i>Importance-performance Analysis</i> dan teknik pengumpulan datanya diperoleh dengan menggunakan angket atau kuesioner.	X : Layanan tingkat kinerja administrasi Fakultas Tarbiyah IAIN Walisogo Semarang Y : Kepuasan Mahasiswa	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat dari 10% dari 3688 mahasiswa fakultas tarbiyah sama dengan 370 mahasiswa atau responden. Dimana tingkat kepuasan dalam pelayanan admnistasi akademik adalah tingkat kinerja Nilai rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisogo Semarang tingkat 3.11 (cukup memuaskan) dan harapan 4.40 (penting).
-----------------------	--	--	---	--

Perbedaannya dengan peneliti ini adalah variabel yang digunakan, metode serta objek penelitian. Dimana pada penelitian ini menggunakan variabel independen meliputi Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan (X)

sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Mahasiswa (Y). Hasil dari penelitian ini nantinya memperlihatkan bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa dilihat dari lima aspek pelayanan dan pengaruh dari variabel independen terhadap dependen, objek penelitian yaitu Mahasiswa Fakultas Tarbiyah tahun ajaran 2016-2020.

#### D. KERANGKA BERPIKIR

Bersumber pada latar belakang balik permasalahan identifikasi masalah, berikut hipotesis dalam penelitian ini. Dimana variabel X (Pelayanan) ataupun variabel yang pengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi yaitu Y (kepuasan mahasiswa)



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

#### E. HIPOTESIS

- $H_0$ : Tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan pelayanan akademik ftk terhadap mahasiswa uin ar-raniry banda aceh
- $H_a$ : Terdapat pengaruh positif yang signifikan pelayanan akademik ftk terhadap kepuasan mahasiswa uin ar-raniry banda aceh.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dimana Metode kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan kuesioner, analisis data bersifat kuantitatif [16].

##### **1. Jenis Penelitian**

Menggunakan penelitian lapangan yang bertujuan untuk mempelajari secara sungguh-sungguh. Peneliti ini juga menggali data yang bersumber dari tempat lokasi penelitian yaitu akademik FTK

##### **2. Sifat Penelitian**

Bersifat deskriptif analisis, tujuannya untuk menggambarkan isi sesuai efektif saat ini [17].

#### **B. Jenis dan Sumber Data**

Penulis mengumpulkan data serta informasi sebagai berikut:

- a. Primer, dibuat khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya [18]. Data primer di penelitian ini ialah data berisi jawaban angket penelitian yang diberikan untuk sampel Mahasiswa FTK.
- b. Sekunder berupa hasil lanjutan pengolahan lebih lanjut dari data primer yang dihimpun dari orang lain [19]. Data ini dapat diperoleh dari beberapa referensi,

penulis membaca literature-literature yang dapat menunjang serta berhubungan dengan masalah penelitian ini.

### C. Instrumen Pengumpulan Data

#### 1. Angket

kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan memberi seperangkat pertanyaan responden [20]. Kuesioner bersifat tertutup. Kuesioner dibagikan kepada responden ialah Mahasiswa FTK. Menggunakan skala likert.

Tabel 3.4 Gradiasi

Gradiasi	Skor
Sangat Puas (SP)	5
Cukup Puas (CP)	4
Puas (P)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

#### 2. Studi kepustakaan

Yaitu studi atau teknik pengumpulan data dengan cara memperoleh atau mengumpulkan atau dari berbagai referensi yang relevan maupun jurnal ilmiah.

### D. Operasional Variabel Penelitian

Operasional variabel adalah penjelasan mengenai cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur variabel penelitian yang dapat dituju.

**Table 3.5 Definisi operasional penelitian**

No	Variabel X	Sub Variabel	Indikator	Skala	Referensi
1	Pelayanan	Kepercayaan ( <i>Reability</i> )	1. Informasi jelas 2. Alur jelas	<i>Likert</i>	<i>Sunarti, 2018.</i>
		Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	3. Respon 4. Tanggap	<i>Likert</i>	
		Keyakinan ( <i>Assurance</i> )	5. Memberikan kepercayaan	<i>Likert</i>	
		Empati ( <i>Empahty</i> )	6. Menberi perhatian individu	<i>Likert</i>	
		Berwujud ( <i>Tangibles</i> )	7. Penampilan	<i>Likert</i>	
2	Kepuasan	Kualitas produk atau jasa	1. Manajemen 2. Sistem pelayanan	<i>Likert</i>	
		Kualitas pelayanan	3. Sistem informasi 4. Respon 5. Akses mudah	<i>Likert</i>	
		Emosional	6. Integratif-interkonektif	<i>Likert</i>	
		Harga	7. Stabil	<i>Likert</i>	
		Biaya	8. Terjangkau	<i>Likert</i>	



## E. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek ataupun subjek untuk ditarik kesimpulan [21]. Penelitian ini objeknya adalah mahasiswa UIN AR-Raniry Banda Aceh.

### 2. Sampel

Sampel ialah jumlah serta ciri yang dipunyai oleh populasi tersebut [22]. Yang menjadi sampel adalah mahasiswa FTK tahun ajaran 2016-2020. Menggunakan *teknik quota sampling* merupakan metode pemilihan sampel atas populasi tertentu sesuai yang telah diklasifikasikan sehingga mencapai jumlah kuota yang diperlukan.

Untuk menetapkan besarnya ilustrasi ( sample size) beerikut rumus yang dikemukakan oleh Slovin serta Husein Umar selaku berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi.

e = error 10%.

Dengan Margin of error sebesar 10%, maka jumlah sampel bisa diambil adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{5.662}{1 + 5.662 \cdot 01^2}$$

$$n = \frac{5.662}{57.62}$$

$$n = 98.26 \text{ Digenapkan } 100 \text{ (responden)}$$

Hasil perhitungan diatas, banyaknya sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Perhitungan proporsi jumlah sampel dalam setiap angkatan. Dari Rumus diatas, jumlah sampel diambil dalam penelitian ini adalah:

Rumus diatas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Table 3.6 Sampel**

Tahun	Jumlah	Sampel	%
2016	905	16	16%
2017	1283	23	23%
2018	1367	24	24%
2019	1102	19	19%
2020	1005	18	18%
Total	5.662	100 Responden	

Jumlah sampel diatas sebanyak 100 mahasiswa. Menggunakan teknik *quota sampling* dimana penentuan sampel atas populasi tertentu untuk diklasifikasikan sesuai ciri khas hingga dapat mencapai kuota yang dibutuhkan oleh peneliti.

## F. Coba Uji Statistik

## 1. Uji Validitas

Untuk mengukur data yang telah didapatkan setelah penelitian merupakan data yang valid serta alat ukur yang digunakan (kuesioner) [23].

Adapun untuk memastikan layak ataupun tidaknya item yang hendak digunakan, uji signifikansi koefisien taraf signifikansi 0,05. Maksudnya sesuatu pertanyaan dikira valid bila berhubungan signifikan terhadap skor total ataupun instrument dinyatakan valid apabila  $r$  hitung  $\geq$   $r$  tabel dihitung dengan dorongan program SPSS tipe 22 dengan nilai corrected item total correlation. Berikut rumus metode korelasi produk moment dibawah ini:

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

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi product momen

$N$  = responden

$\sum x$  = skor butir

$\sum x^2$  = skor butir kuadrat

$\sum y$  = skor total

$\sum y^2$  = kuadrat skor total

$\sum xy$  = perkalian skor butir dan skor total

## 2. Uji Reliabilitas Kuisisioner

Reabilitas adalah kesamaan alat ukur dengan apa yang diukur. Dalam riset ini memakai tata cara *cronbach* alpha ialah tata cara buat menguji kelayakan terhadap konsistensi segala skala yang digunakan dalam riset. Sesuatu instrument riset bisa dikatakan sudah *reliable* apabila nilai koefisien realibilitasnya 0,6 serta tidak reliabel bila sama dengan ataupun dibawah 0, 60 dengan menggunakan *software* SPSS tipe 22.

### 3. Uji Normalitas

Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi distribusi normal atau tidak. Uji ini memakai *Kolmogorov-smirnov* bila nilai signifikan  $> 0,05$  maka berdistribusi normal, bila signifikan  $< 0,05$  maka tidak normal [24].

### 4. Uji Homogentitas

Uji yang tujuannya apakah suatu objek yang hendak diteliti mempunyai varian yang sama. Pada uji ini memaki *Levene's* dengan bantuan program SPSS 22. Bila  $\text{sig} > 0,05$  distribusi *homogeny*, bila  $\text{sig} < 0,05$  maka distribusi tidak *homogeny* [25].

## G. Teknik Analisis Data

### 1) Analisis Regresi Linear Sederhana

Persamaan regresi yang diuji merupakan model regresi linear simpel selaku berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan mahasiswa

X = Kinerja pelayanan akademik

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

#### a. Uji Parsial (Uji-t)

Digunakan buat mengenali benarkah model regresi variabel independen secara parsial mempengaruhi signifikan terhadap variabel dependen. Pegujian ini memakai tingkatan signifikansi 5% serta membandingkan antara t hitung dengna t tabel.

- Ho diterima, Ha tolak, jika:  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  atau  $\text{sig} > a$  (tidak terdapat pengaruh signifikan)
- Ho diterima, Ha tolak, jika:  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $\text{sig} < a$  (terdapat pengaruh signifikan)

#### b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Digunakan untuk mengukur besaran buat melaporkan tingkatan kekuatan ikatan dalam wujud persen( ataupun menampilkan besarnya presentase Y yang bisa dipaparkan varibel X), bahwa X bisa membagikan donasi terhadap Y[26].

#### H. Teknik Analisis Data

Analisis angket responden mahasiswa dianalisis menggunakan program *excel*. Setelah diketahui persentase rerata per item, selanjutnya dihitung rerata keseluruhan.

Table 3.7 Persentase Respon Mahasiswa

Persentase (%)	kategori
81 - 100	Sangat Baik
61 – 80	Baik
60 – 41	Cukup Baik
40 – 21	Kurang Baik
< 21	Tidak Baik

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

#### **1) Lokasi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh**

Pada tahun 1962 Fakultas Tarbiyah sebagai cabang dari IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, beberapa tahun menjadi cabang IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 1963 Fakultas Tarbiyah berafiliasi dengan IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta, hanya berjalan sekitar enam bulan, IAIN Ar-Raniry resmi berdiri pada tanggal 5 Oktober 1963, dengan adanya surat keputusan Menteri Agama Republik Indonesia No. 89 Tahun 1963 sehingga Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bernaung dibawah IAIN Ar-Raniry.

#### **2) Visi Dan Misi**

##### **a. Visi**

Menjadi lembaga pendidik dan tenaga kependidikan yang unggul, kompetitif, professional dalam pengintegrasian ilmu keislaman, Sains dan Teknologi pada Tahun 2030.

- 1) Unggul: menjadi Fakultas terfavorit di tingkat Regional yang didukung dengan tata kelola dan layanan akademik yang bermutu, eksistensi SDM yang professional dari aspek kualifikasi dan kompetensi, kualitas penelitian memiliki impact factor, implementasi pengabdian masyarakat yang

memberikan pengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat, dan menghasilkan lulusan yang berkualitas.

- 2) Kompetitif:eksistensi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebagai lembaga pendidikan Tinggi Keagamaan yang berdaya saing tinggi di tingkat regional dan internasional.
- 3) Profesional: Fakultas Tarbiyah dna Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi sebuah lembaga pendidikan tinggi yang memiliki kualitas terbaik di tingkat regional dalam implementasi tri dharma perguruan tinggi dan memberikan layanan prima bagi seluruh civitas akademika, alumni dan stakeholders.
- 4) Pengintegrasian: Adanya jaringan keterikatan dan terkoneksi antar ilmu keislaman dengan ilmu kealaman (sains dan teknologi) dan seni dalam seluruh aspek penyelenggaraan akademik dan non akademik.

**b. Misi**

- 1) Menyelenggarakan kegiatan akademik dan pendidikan profesi dalam bidang ilmu keislaman, sains dan teknologi yang menghasilkan lulusan bermutu serta berdaya saing global.
- 2) Melakukan serta meningkatkan studi bidang pembelajaran serta pendidikan yang integratif berbasis mearifan local serta global.
- 3) Melakukan dedikasi warga bidang pembelajaran serta pendidikan pada lembaga pembelajaran serta warga.



- 4) Membangun kemitraan serta kerja sama yang professional dengan bermacam lembaga pembelajaran serta lembaga terpaut yang lain pada tingkatan loka, nasional serta internasional.

**c. Tujuan**

Tujuan FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh secara rinci sebagai berikut:

- 1) Terwujudnya layanan akademik yang bermutu untuk melahirkan lulusan yang professional dan islami
- 2) Terciptanya pendidikan profesi yang berkualitas dan profesional untuk melahirkan lulusan yang berdaya saing global.
- 3) Terciptanya hasil riset bidang pendidikan dan pembelajaran agama islam yang integrative untuk merespon kebutuhan local dan tantangan global.
- 4) Terciptanya hasil riset bidang pendidikan dan pembelajaran sains dan teknologi yang integrative untuk merespon kebutuhan local dan tantangan global
- 5) Terselenggaranya pengabdian pada masyarakat dalam masyarakat di lembaga pendidikan dalam rangka peningkatan mutu lulusan.
- 6) Terselenggaranya pengabdian pada masyarakat dalam rangka pengembangan kapasitas masyarakat (*community development*).
- 7) Terjalinnnya kemitraan dan kerjasama yang professional dengan berbagai lembaga pendidikan pada tingkat local, nasional dan internasional untuk peningkatan mutu pendidikan dan alumni.

- 8) Terjalannya kemitraan dan kerjasama yang professional dengan berbagai lembaga terkait pada tingkat lokal, nasional dan internasional untuk pemenuhan lapangan kerja alumni.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Analisis Data Responden

Peneliti melakukan penyebaran sebanyak 100 kuesioner. Kuesioner diperoleh dengan cara membagikan link kepada mahasiswa kemudian mahasiswa tersebut menyebarkan kepada mahasiswa yang masih aktif. Pengambilan sampel 100 dari 5.662 populasi di FTK. Penyajiannya sebagai berikut :

- a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 4.8 Responden berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi
LK	27	27%
PR	73	73%
Total	responden	100%

Bedasarkan tabel diatas responden perempuan lebih banyak 27% dibandingkan responden laki-laki, dan responden perempuan sebanyak 73%.

- b. Karakteristik responden berdasarkan angkatan.

**Table 4.9 Responden berdasarkan angkatan**

Tahun	Frekuensi	Presentasi
2016	16	16%
2017	23	23%
2018	24	24%
2019	19	19%
2020	18	18%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Tahun responden bisa di alokasikan pada tabel diatas secara proporsional dari hasil rasio tahun angkatan angkatan terbanyak tahun 2018, serta kelompok angkatan tahun terkecil merupakan tahun 2016. Besarnya masing- masing proporsi sudah ditetapkan dengan rumus distribusi sepadan bersumber pada jumlah mahasiswa yang terdapat pada angkatan tahun

- c. Karakteristik responden berdasarkan prodi.

**Table 4.10 Responden berdasarkan Prodi**

Prodi	Angkatan					Jumlah responden
	2016	2017	2018	2019	2020	
PTI	2	2	2	2	2	10
PTE	1	3	1	1	1	7
PAI	0	2	2	2	1	7
PBA	2	2	2	2	2	10
PMA	1	2	3	1	1	8
PBO	2	2	2	1	1	8
PBI	1	2	3	2	0	8
PKM	1	1	0	1	1	4
PFS	1	1	1	2	2	7
PIAUD	2	1	2	1	1	7
MPI	1	2	2	2	2	9
PGMI	1	2	2	1	2	8
BK	1	2	1	2	1	7
<b>Total keseluruhan</b>						<b>100</b>

## 2. Pembahasan bentuk pelayanan Akademik FTK

Adapun pelayanan akademik berdasarkan SOP (*Standar Operational Prosedur*) pada Fakultas Tarbiyah dan keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah sebagai berikut:

### a. Penyusunan jadwal kuliah

Adapun garis besar prosedur penyusunan jadwal perkuliahan, yaitu:

- 1) Pembentukan panitia oleh Dekan dengan surat keputusan
- 2) Panitia mengadakan rapat teknis panitia
- 3) Penentuan Dosen pengampu
- 4) Verifikasi jadwal
- 5) Distribusi jadwal

### b. Cuti akademik

Adapun garis besar prosedur cuti akademik FTK, yaitu :

- 1) Mahasiswa mengadakan konsultasi dengan penasihat akademik
- 2) Ketua/Sekretaris Jurusan/Prodi membuat permohonan cuti akademik kepada Dekan yang telah mendapatkan persetujuan orang tua/wali
- 3) Permohonan cuti akademik diajukan ke subbag Akademik untuk ditindak lanjuti ke Dekan
- 4) Dekan mendesposisi surat permohonan cuti kepada Wakil Dekan Bidang Akademik, diteruskan kepada Kasubbag Akademik
- 5) Pembuatan Surat keterangan cuti Akademik
- 6) Cuti Akademik

### c. Pengurusan KRS

Adapun garis besar prosedur pengurusan KRS, yaitu:

- 1) Pembayaran SPP
  - 2) Menginput KRS
  - 3) Prin KRS
  - 4) Persetujuan PA
  - 5) Penandatanganan KRS dan Verifikasi berkas
  - 6) Pengerahan KRS
- d. Pelaksanaan praktikum

Adapun garis besar prosedur pelaksanaan praktikum, yaitu:

- 1) Penentuan jadwal pelaksanaan praktikum
- 2) Penetapan asisten dan koordinasi praktikum
- 3) Penetapan peserta
- 4) Pelaksanaan praktikum
- 5) Laporan kegiatan praktikum

e. PPL/Kerja praktik

Adapun garis besar prosedur PPL/Kerja Praktek, yaitu:

- 1) Pengambilan mata kuliah PPL di KRS
- 2) Pengecekan jumlah SKS dari mata kuliah yang telah dilulusi
- 3) Pendaftaran mahasiswa calon peserta PPL
- 4) Pembuatan surat permohonan dan Mo Uke sekolah/madrasah tempat PPL
- 5) Penerimaan surat balsan dari tempat PPL
- 6) Penertiban SK dosen pembimbing dan Guru pamong PPL
- 7) Penerimaan Sk dosen pembimbing dan guru pamong PPL

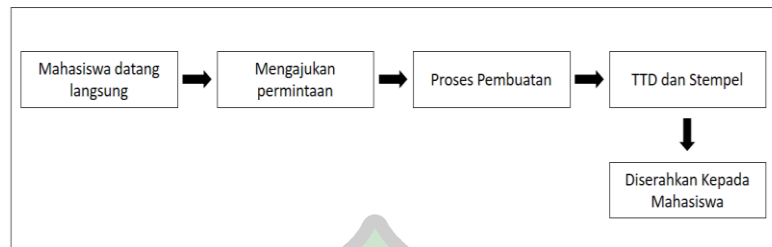
- 8) Mengantar mahasiswa PPL ke lokasi atau tempat PPL
- 9) Mahasiswa PPL melaksanakan kegiatan PPL
- 10) Penarikan mahasiswa PPL dari lokasi PPL
- 11) Pembuatan laporan
- 12) Penilaian laporan oleh dosen pembimbing dan guru pamong PPL
- 13) Menyetor nilai PPL ke fakultas atau jurusan

f. Munaqasah

Adapun garis besar prosedur pelaksanaan munaqasah, yaitu:

- 1) Permohonan munaqasah serta bukti pembimbingan dari kedua dosen pembimbing
- 2) Ketua jurusan memeriksa dan memutuskan kelayakan mahasiswa untuk munaqasah
- 3) Jika dinyatakan tidak layak, dikembalikan kepada mahasiswa untuk dilengkapi
- 4) Jika dinyatakan layak, ketua jurusan menentukan jadwal munaqasah
- 5) Mahasiswa meminta persetujuan persediaan munaqasah
- 6) Jurusan mengajukan form pengajuan munaqasah ke akademik fakultas, selanjutnya dibuatkan SK dan undangan
- 7) Mahasiswa menyerahkan SK dan undangan munaqasah ke dosen pembimbing dan dosen penguji
- 8) Mahasiswa mengikuti munaqasah

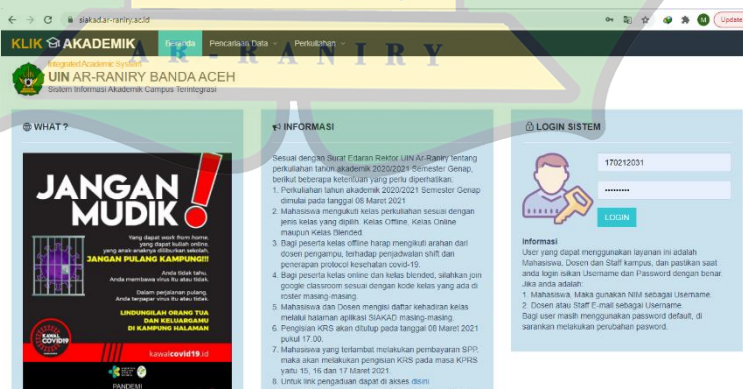
## Bentuk bagan pelayanan secara umum



*Sumber: Staf kasubbag.Umum Fakultas tarbiyah dan Keguruan 2021*

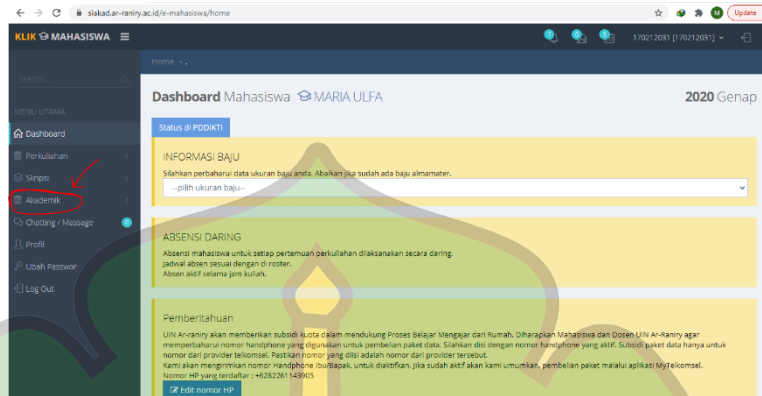
Bagan diatas menjelaskan prosedur untuk pelayanan secara langsung, dimana mahasiswa harus datang langsung ke subbag, kemudian mahasiswa menjumpai petugas, mahasiswa mengajukan permintaan mereka, barulah proses permintaan dibuat kemudian diserahkan kepada atasan untuk di TTD dan stempel dan barulah dikembalikan kembali ke kasubbag. Surat selesai dan mahasiswa boleh mengambil. Langkah-langkah pelayanan (melalui situs web resmi)

Gambar dibawah adalah tampilan Utama <https://siakad.ar-raniry.ac.id/> dimana Mahasiswa bisa login dengan username mereka masing-masing



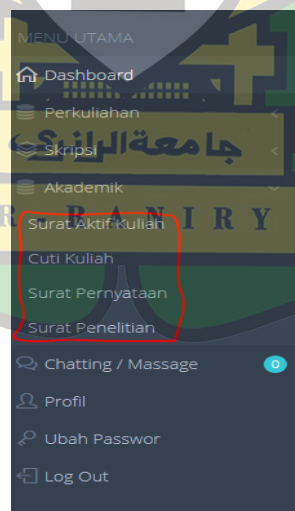
**Gambar 4.1: Tampilan Utama Siakad**

Setelah login, ini adalah tampilan dashboard mahasiswa, kemudian klik akademik untuk keperluan pembuatan surat.



**Gambar 4.2: Tampilan Login**

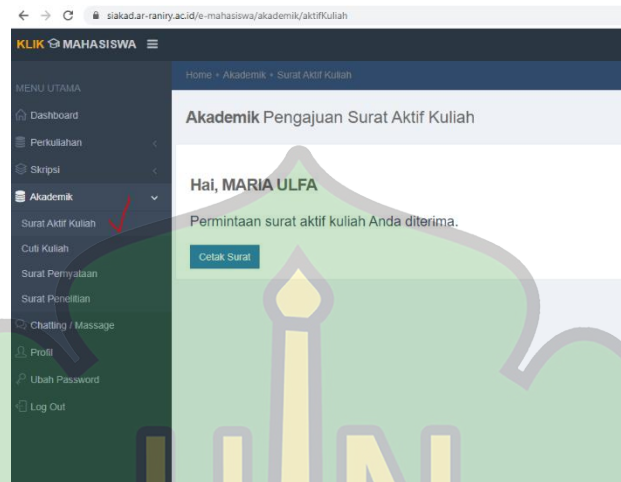
Ini adalah bagian menu akademik, ada (surat Aktif Kuliah, Cuti kuliah, Surat pertanyaan, surat penelitian) mahasiswa bisa mengajukan surat sesuai dengan kebutuhan mereka.



**Gambar 4.3 : Tampilan Menu**

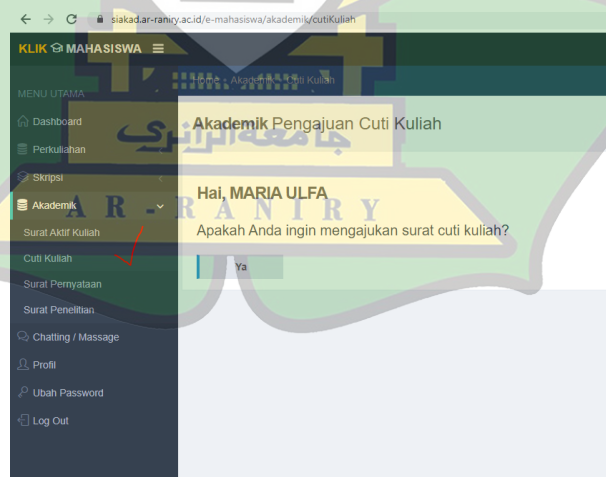


Berikut tampilan surat aktif kuliah, karena user sudah mengajukan, berarti user bisa langsung cetak.



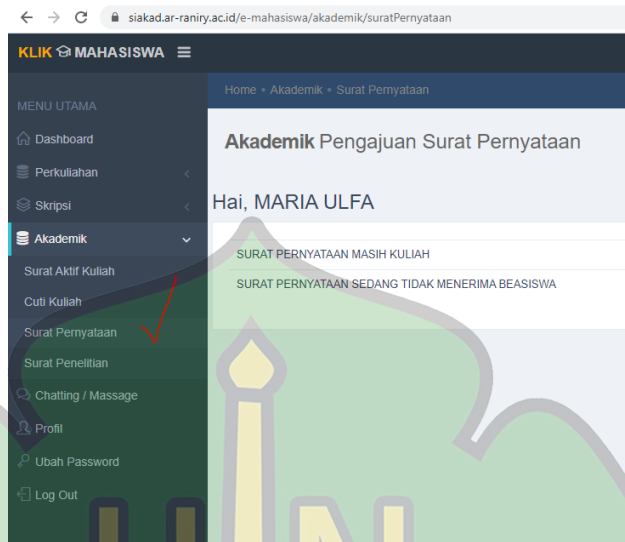
**Gambar 4.4 : Tampilan Surat Aktif Kuliah**

Berikut tampilan surat Cuti kuliah, klik “Ya” jika ingin dilanjutkan, nanti surat akan di proses.



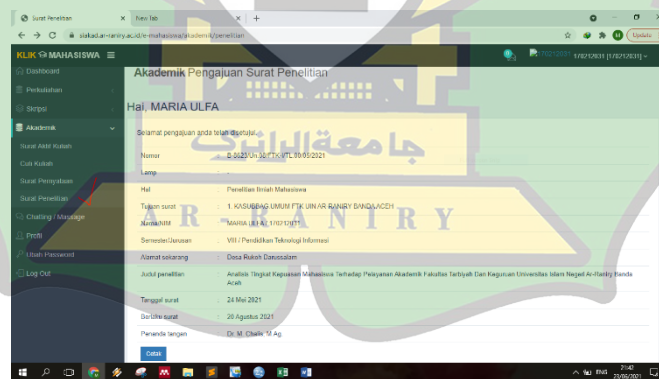
**Gambar 4.5 : Tampilan Cuti Kuliah**

Berikut tampilan surat Pernyataan, klik salah satu surat yang user butuhkan.



**Gambar 4.6 : Surat Pernyataan**

Berikut tampilan surat Penelitian, karena user sudah mengajukan, berarti user bisa langsung cetak.



**Gambar 4.7 : Tampilan Surat Penelitian**

Berikut tampilan surat Penelitian, document yang yang tidak memerlukan TTD ataupun stempel karena sudah ada barcode.



**Gambar 4. 8 : Tampilan Surat Penelitian**

pelayanan berbasis komputer (IT) Alternatif termudah dalam melakukan pelayanan, karena mahasiswa tidak perlu repot-repot datang ke kampus untuk pembuatan surat dan keperluan lainnya, mereka cukup menggunakan komputer mereka atau gadget untuk membuka siacad dengan koneksi internet.

### 3. Deskriptif data penelitian

#### a. Variabel Pelayanan Akademik (X)

Dalam variabel pelayanan ada 5 dimensi yaitu : *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* serta *Tangibles*.

##### 1) Aspek Reliability (kepercayaan atau kehandalan)

Hasil dari penelitian mengenai responden tentang Aspek Reliability yang memuat dari pertanyaan: selalu terselesaikan dengan cepat pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada mahasiswa ( butir P1), masalah informasi yang kurang jelas staf bersedia menyediakan dan menerangkan informasinya. (butir P2),

Menurut saya pembaharuan alur saat ini sudah jelas (butir P3), prosedur pelayanan saat ini semakin mudah (butir P4). Berikut penjelasan tabel:

**Tabel 4.11 Jawaban Responden Aspek Reliability**

Aspek Reliability (kepercayaan atau kehandalan)					Persentase			
	P1	P2	P3	P4				
Sangat Tidak Puas	3	0	1	0	3%	0%	1%	0%
Tidak Puas	28	21	14	11	28%	21%	14%	11%
Puas	59	64	60	68	59%	64%	60%	68%
Cukup Puas	5	10	17	14	5%	10%	17%	14%
Sangat Puas	5	5	8	7	5%	5%	8%	7%

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std.Deviation
Aspek reliability	100	12.14	2.462

Bisa dideskripsikan kalau asumsi responden buat penanda reliability rata-rata responden membagikan jawaban “Puas” dimana pada item (P1) terselesaikan dengan cepat informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa dengan jawaban sebesar 59%, kemudian item (P2) staf akademik dengan cepat menyediakan informasi dengan jawaban sebesar 64% , item (P3) pembaharuan alur layanan mendapat jawaban sebesar 60 % , dan di item (P4) prosedur pelayanan yang diberikan saat ini mendapat jawaban sebesar 68% maksudnya telah dicoba dengan kilat oleh pihak akademik FakultTarbiyah dan Keguruan.

Untuk nilai mean aspek Reability diperoleh sebesar 12.14 dan Standar Deviation sebesar 2.462.

## 2). Aspek Responsiveness (daya tanggap)

Dari penelitian tanggapan responden tentang Aspek Responsiveness yang terdiri dari pertanyaan: staf selalu menanyakan kebutuhan pelanggan (butir P5), staf menyambut mahasiswa dengan senyuman (butir P6), Informasi yang diberikan layanan selalu jelas (butir P7). Petugas selalu bersikap tanggap dalam melayani sesuai urutan (butir P8). Berikut tabel penjelasannya.

**Tabel 4.12 Aspek Responsiveness**

Aspek Responsiveness (daya tanggap dalam memberi jasa)	Aspek Responsiveness				Persentase			
	P5	P6	P7	P8				
Sangat Tidak Puas	1	21	1	0	1%	21%	1%	0%
Tidak Puas	32	17	15	17	32%	17%	15%	17%
Puas	55	50	68	67	55%	50%	68%	67%
Cukup Puas	8	9	8	7	8%	9%	8%	7%
Sangat Puas	4	3	8	7	4%	3%	8%	7%
Sangat Puas	4	3	8	7	4%	3%	8%	7%

## Descriptive Statistics

	N	Mean	Std.Deviation
Aspek Responsiveness	100	11.53	2.599

Dari hasil asumsi responden buat penanda responsiveness rata-rata responden membagikan jawaban “Puas” dengan jawaban terbanyak 68% pada item pertanyaan: staf saat diminta layanan selalu jelas (P7), dan item pertanyaan: staf akademik tanggap dalam melayani sesuai urutan sesuai urutan dengan jawaban sebesar 67% kesimpulannya staf sudah melakukannya cukup baik.

Untuk nilai rata-rata aspek Responsiveness diperoleh sebesar 11.53 dan Standar Deviation sebesar 2.599.

3) Aspek Assurance (kenyakinan staf akademik untuk menimbulkan kepercayaan)

Hasil dari penelitian tentang tanggapan responden tentang Aspek Reliability yang terdiri dari pertanyaan: Petugas memberikan kepercayaan pelayanan yang baik kepada mahasiswa (butir P9), layanan tidak mudah diurus di akademik staf menyediakan informasi yang jelas (bertanggung jawab) (butir P10).

**Tabel 4.13 Aspek Assurance**  
A R - R A N I R Y

<b>Aspek Assurance</b>  <b>(Kenyakinan dan kesopanan staf akademik untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan)</b>	<b>Persentase</b>			
	P9	P10		
Sangat Tidak Puas	1	1	1%	1%
Tidak Puas	12	6	12%	6%
Puas	69	78	69%	78%
Cukup Puas	11	11	11%	11%
Sangat Puas	7	4	7%	4%

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std.Deviation
Aspek Assurance	100	6.22	1.236

Dari hasil deskripsikan jawaban responden diatas indikator Assurance responden rata-rata menjawab “Puas” jawaban terbesar 78% item pertanyaan: staf memberikan informasi yang jelas dan bertanggung jawab (P10). Kesimpulannya sudah dilakukan cukup baik.

Untuk nilai rata-rata aspek Assurance diperoleh sebesar 6.22 dan Standar Deviation sebesar 1.236.

#### 4) Aspek Emphaty (peduli memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan)

Hasil dari penelitian tentang tanggapan responden tentang Aspek Emphaty yang terdiri dari pertanyaan: Petugas selalu memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan mahasiswa (butir P11), Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi (butir P12), layanan tidak langsung selesai, pihak akademik membuat janji kapan layanan selanjutnya dan selalu terpenuhi (butir P13). Berikut hasil tabel jawaban responden:

AR - RANIRY

**Tabel 4.14 Aspek Empathy**

Aspek Empathy (Peduli memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan)				persentase		
	P11	P12	P13			
Sangat Tidak Puas	2	0	0	2%	0%	0%
Tidak Puas	9	6	6	9%	6%	6%
Puas	76	75	75	76%	75%	75%
Cukup Puas	6	11	11	6%	11%	11%
Sangat Puas	7	8	5	7%	8%	5%

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std.Deviation
Aspek Emphaty	100	9.32	1.740

Dari hasil tabel diatas bahwa jawaban responden indikator Emphaty rata-rata jawaban “Puas” jawaban terbesar 76% item pertanyaan: staf selalu melayani sesuai yang diinginkan mahasiswa (P11). Dan item pertanyaan: menyelesaikan janji pengambilan layanan tepat waktu (P13) dengan jawaban sebesar 75% berarti sudah dilakukan cukup baik oleh pihak akademik.

Untuk nilai rata-rata aspek Assurance diperoleh sebesar 9.32 dan Standar Deviation sebesar 1.740.

#### 5) AspekTangible (penampilan fisik, peralatan, personal dan media)

Hasil dari penelitian tentang tanggapan responden tentang Aspek Tangibles yang terdiri dari pertanyaan: Saya lebih suka bertemu petugas akademik (butir P14), Saya lebih suka dilayani dengan penampilan yang rapi oleh petugas akademik (butir P15), Saya lebih berharap mudah menemukan loket yang saya tuju ketika saya masuk keruangan (butir P16). Pelayanan akademik yang diberikan berbasis computer (butir P17).



**Tabel 4.14 Aspek Tangible**

Aspek Tangibles (penampilan fisik, peralatan, atau media peralatan	persentase							
	P14	P15	P16	P17				
Sangat Tidak Puas	32	0	0	0	32%	0%	0%	0%
Tidak Puas	5	5	4	2	5%	5%	4%	2%
Puas	61	71	80	21	61%	71%	80%	21%
Cukup Puas	1	16	11	7	1%	16%	11%	7%
Sangat Puas	1	8	5	70	1%	8%	5%	70%

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std.Deviation
Aspek Tangibles	100	13.23	1.588

Dari hasil dideskripsikan tabel diatas jawaban responden indikator Tangibles item pertanyaan: mahasiswa lebih suka bertemu petugas akademik (P14) dengan jawaban responden sebesar 61%. Dan item pertanyaan: Pelayanan akademik yang diberikan berbasis computer (P117) dengan jawaban sebesar 70% artinya mahasiswa sangat puas jika pelayanan dilakukan berbasis computer/IT.

Untuk nilai rata-rata aspek Tangibles diperoleh 13.32 dan Standar Deviation sebesar 1.588.

**Table 4.15 Nilai Mean Aspek Kepuasan Mahasiswa****Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std.Deviation
Aspek_Reliability	100	12.14	2.462
Aspek_Responsiveness	100	11.53	2.599
Aspek_Assurance	100	6.22	1.236
Aspek_Emphaty	100	9.32	1.740
Aspek_Tangibles	100	13.23	1.588
Valid N (listwise)	100		

Dari hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa aspek Tangible yang paling tinggi nilai meanya sebesar 13.23, sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek tangibles merupakan aspek yang paling mempengaruhi dalam pembentukan kepuasan mahasiswa atas pelayanan akademik. Aspek Tangibles yaitu pelayanan yang berbasis Komputer/IT.

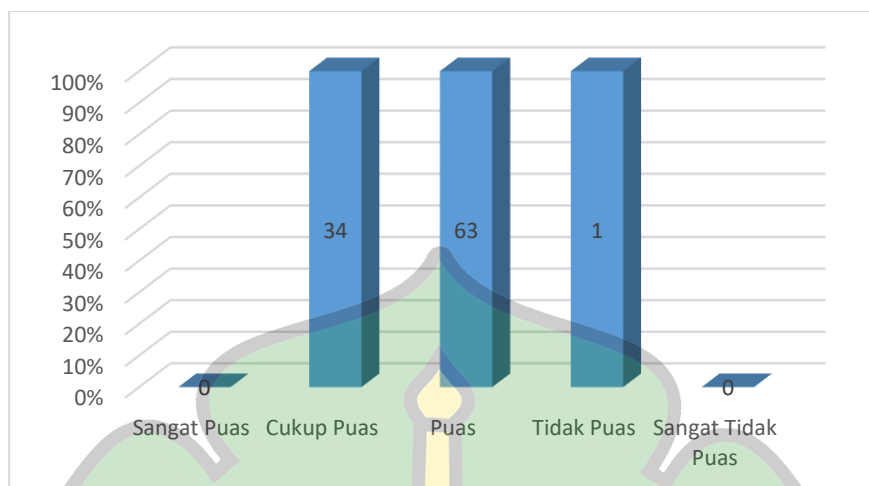
#### b. Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

**Tabel 4.16 Kepuasan Mahasiswa**

Atribut	Kepuasan					Persentase%				
	STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS
1.	0	23	60	17	0	0%	23%	60%	17%	0%
2.	2	8	70	20	0	2%	8%	70%	20%	0%
3.	3	11	71	15	0	3%	11%	71%	15%	0%
4.	5	9	71	15	0	5%	9%	71%	15%	0%
5.	7	9	71	13	0	7%	9%	71%	13%	0%
6.	2	21	62	15	0	2%	21%	62%	15%	0%
7.	12	44	37	7	0	12%	44%	37%	7%	0%
8.	13	42	37	8	0	13%	42%	37%	8%	0%

Berdasarkan responden yang rata-rata memberikan jawaban Netral dan terdapat dua item terakhir menjawab Tidak Setuju pada indikator Harga yang diberikan FTK baik itu setiap semesternya maupun pembayaran SPP serta kegiatan lainnya.

### c. Histogram dari data penelitian



**Gambar 4. 9 : Histogram Penelitian**

Dari gambar diatas kita tahu bahwa jumlah data terbanyak menjawab “Puas” sebanyak 63 orang, 34 orang yang menjawab Cukup puas dan 1 orang menjawab Tidak puas.

## C. Hasil Analisi Data

### 1. Uji Validitas Instrumen

Jika nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dikatakan valid. Jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel dikatakan tidak valid.

#### a. Analisis data Pelayanan Akademik

**Tabel 4.17 Hasil Pengujian Uji Validitas Pelayanan Akademik**

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	0,610	0,195	Valid
2.	0,667	0,195	Valid
3.	0,758	0,195	Valid
4.	0,690	0,195	Valid
5.	0,649	0,195	Valid
6.	0,644	0,195	Valid
7.	0,714	0,195	Valid
8.	0,698	0,195	Valid
9.	0,775	0,195	Valid
10.	0,729	0,195	Valid
11.	0,731	0,195	Valid
12.	0,822	0,195	Valid
13.	0,660	0,195	Valid
14.	0,717	0,195	Valid
15.	0,761	0,195	Valid
16.	0,609	0,195	Valid
17.	0,739	0,195	Valid

Pengujian uji tabel diatas, terdapat 17 pertanyaan yang menyebabkan  $R_{hitung} \geq R_{tabel}$ . Atau maksudnya adalah penelitian terhadap 17 pernyataan/pertanyaan tentang dinyatakan valid.

b. Analisis Kepuasan Mahasiswa

**Tabel 4.18 Hasil Pengujian Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa**

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1.	0,392	0,195	Valid
2.	0,566	0,195	Valid
3.	0,521	0,195	Valid
4.	0,587	0,195	Valid
5.	0,553	0,195	Valid
6.	0,620	0,195	Valid
7.	0,735	0,195	Valid
8.	0,591	0,195	Valid

Hasil pengujian dari tabel diatas, ada 8 item pertanyaan yang menyimpulkan  $R_{hitung} \geq R_{tabel}$ . atau maksudnya adalah alat penelitian yang terdiri 8 pernyataan dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Jika jawaban satu orang terhadap pertanyaan tersebut konsisten, item pertanyaan dianggap reliabel. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila Cronbach Alpha  $> 0,60$ .

**Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Akademik**  
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	17

Dari 17 pertanyaan mendapatkan angka sebesar 0,934. Bisa dikatakan apabila seluruh pertanyaan dalam pelayanan akademik telah teruji reliabilitas dan oleh karena itu dinyatakan reliabel, dikatakan reliabel karena Cronbachs Alpha  $> 0,6$  dan dari tabel diatas kita tahu Cronbach's Alpha dalam penelitian ini 0,934 otomatis data penelitian ini benar dikatakan reliabel.

**Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas tingkat harapan Mahasiswa**  
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	8

Dari hasil uji reliabilitas 8 item pernyataan diperoleh nilai sebesar 0,710. Dikatakan semua item pernyataan/pertanyaan dinyatakan reliabel.

### 3. Uji Normalitas

Digunakan untuk mencari tahu data variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal atau tidak normal. Jika signifikan  $>0.05$  berdistribusi normal jika sebaliknya tidak normal.

**Tabel 4.21 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov**

Sumber Data	N	sig	ket
Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa	100	0.175	Normal

Hasil tabel diatas diperoleh  $\text{sig} > 0.05$  ( $0.175 > 0.05$ ) Artinya sumber data pelayanan akademik dan kepuasan mahasiswa berdistribusi normal.

### 4. Uji Homogenitas

Untuk melihat data mempunyai varians sama atau tidak yakni dengan cara menguji homogeny. Berikut hasilnya

**Tabel 4.22 Hasil Uji homogenitas**

Sumber Data	N	sig	ket
Pelayanan Akademik dan Kepuasan Mahasiswa	100	0.474	homogen

Hasil diperoleh nilai sig > 0,05 (0,474 > 0,05) yang berarti data hasil dari uji homogen pelayanan terhadap kepuasan bersifat homogen.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tujuannya analisis data ini yaitu untuk menguji hubungan sekaligus pengaruh dari variabel bebas (independen variabel) terhadap variabel terikat (dependent variabel).

**Tabel 4.23 Hasil Uji (hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependen*)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.869	2.185		8.180	.000
Pelayanan Akademik	.090	.041	.216	2.187	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Berikut penjelasan tabel diatas:

Y=a+bX+e

Y=a+bX+e

$$Y = 17.869 + 0.090(x) + e$$

Persamaan regresi diatas memperhatikan hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependen* secara parsial, dari permasalahan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa

- 1) Nilai *counstanta* adalah 17.869, tidak terjadi perubahan pada variabel pelayanan dikatakan konstanta atau (nilai  $X=0$ ) Artinya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik sebesar 17.869.
- 2) Nilai koefisien regresi pelayanan adalah 0,090, artinya jika meningkat sebesar 1% konstanta (a) adalah 0 (nol), Artinya nilai kepuasan mahasiswa bertambah sebesar 0,090.

b. Uji T

Untuk mencari tahu hasil pengaruh variabel secara tunggal, variabel bebas X dan terikat Y. Hasil uji T ditunjukkan pada tabel dibawah.

**Tabel 4.24 (pengaruh variabel X terhadap variabel Y)**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.869	2.185		8.180	.000
Pelayanan Akademik	.090	.041	.216	2.187	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Penentuan pengaruh antara kedua variabel, berikut signifikan tiap-tiap variabel.

Berdasarkan hasil analisis variabel pelayanan akademik (X) secara positif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dilihat nilai yang dihasilkan  $0,01 < 0,05$ , nilai  $t_{tabel} = t(a/2; n-1 = t(0,25; 99) = 1.98422$ . Yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,187 > 1.98422$ ), Kesimpulannya  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima.



## c. Koefesien Determinasi

**Tabel 4.25 Hasil Prediksi Pengaruh Variabel X terhadap variabel Y**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	45.429	1	45.429	4.784	.001 <sup>b</sup>
Residual	930.571	98	9.496		
Total	976.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Akademik

Dilihat dari perhitungan tabel bahwa F hitung bernilai 4.784 dan taraf signifikan  $0,001 < 0,05$  sehingga model regresi bisa digunakan untuk melihat variabel pelayanan akademik dan juga variabel pelayanan akademik (X) yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Setelah mencari tahu pengaruhnya, mari kita lihat kembali tabel berikut untuk melihat seberapa besar pengaruh.

**Tabel 4.26 Nilai korelasi/hubungan variabel X dan Variabel Y)**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.216 <sup>a</sup>	.465	.368	3.081

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Akademik

Tabel di atas adalah hasil nilai hubungan ( $R$ ) adalah 0,216. Dilihat dari output koefisien ( $R$  Square) adalah 0,465, Artinya pengaruh kedua variabel di atas adalah 46%.

#### **D. Pembahasan**

##### **1. Bagaimana Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan**

Berdasarkan jawaban responden Aspek Reliability pada item (P1) dengan pertanyaan layanan yang diberikan kepada mahasiswa dilakukan dengan cepat. Kebanyakan responden menjawab “puas”. Itu membuktikan bahwa Aspek Reliability dikategori cukup terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan jawaban responden Aspek Responsiveness, terdapat beberapa mahasiswa yang mengeluh pelayanan ini. Dari hal tersebut maka perlu adanya peningkatan pada pelayanan, Kepuasan terhadap layanan dapat mempengaruhi perilaku mahasiswa lainnya, jika staf akademik menunjukkan sikap keramahan dan dengan senyuman saat melayani maka mahasiswa bisa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan jawaban responden Aspek Assurance pada item (P9) dengan pertanyaan petugas memberikan kepercayaan pelayanan yang baik kepada mahasiswa dan kebanyakan responden menjawab “Puas” dan staf akademik bertanggung jawab dengan persentase meningkat di item pertanyaan (P10). Yang berarti sudah dilakukan cukup baik oleh pihak akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Berdasarkan jawaban responden Aspek Emphaty rata-rata responden memberikan jawaban “Puas” pada item pertanyaan: staf akademik selalu melayani

sesuai yang diinginkan mahasiswa dan penepati janji pelayanan akademik, kebanyakan responden menjawab “puas”. Itu membuktikan bahwa Aspek Emphaty (Empati) dikategori cukup terhadap kepuasan mahasiswa. Semoga ke depannya nanti dapat menciptakan pelayanan yang lebih lagi untuk menciptakan kepuasan mahasiswa yang lebih tinggi.

Berdasarkan jawaban responden Aspek Tangibles mahasiswa mengeluhkan pelayanan ini. Di item pertanyaan mahasiswa lebih suka bertemu petugas akademik (P14) rata-rata jawaban responden menjawab “Puas”, Namun di item pertanyaan : Pelayanan akademik yang diberikan berbasis Komputer/IT (P117) rata-rata jawaban responden menjawab “Sangat Puas”, Artinya mahasiswa sangat puas jika pelayanan dilakukan berbasis Komputer/IT.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa akademik dilihat dari aspek yang membangun kepuasan tersebut [27].

## **2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa**

Penelitian hipotesis pertama antara variabel X dan Y berpengaruh dengan ditunjukkan adanya koefisien regresi sebesar 0,090. Signifikan variabel kepuasan adalah  $0,001 < 0,05$ . Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,187 > 1,984$  menyatakan pelayanan akademik (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FTK (Y).

Hasil diatas sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa hasil pelayanan akademik sangat mempengaruhi kepuasan mahasiswa [28].

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

1. Kepuasan mahasiswa di Perguruan Tinggi Tarbiyah Universitas Islam Negeri Banda Aceh. Layanan FTK berkembang dengan cukup baik dan mahasiswa puas dengan pelayanan dari dimensi reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Kemudian di dimensi tangibles mahasiswa lebih suka bertemu petugas akademik dengan jawaban responden sebesar 61%. Dan item pertanyaan Pelayanan akademik yang diberikan berbasis computer dengan jawaban sebesar 70% artinya mahasiswa sangat puas jika pelayanan dilakukan berbasis computer/IT.
2. Berdasarkan uraian dan analisis diatas kesesuaian antara pelayanana akademik terhadap kepuasan mahasiswa angkatan 2016-2020 sebesar 46%. Artinya pelayanan memberi pengaruh kepuasan mahasiswa sebesar 46%.

#### B. Saran

1. Dari penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti akan memberikan saran jika bermanfaat bagi pelayanan akademik FTK.

Civitas akademika harus selalu memberikan pelayanan yang baik kedepannya agar menciptakan Fakultas yang unggul dari Fakultas yang lain.

Pelayanan akademika harus terus ditingkatkan dalam lima dimensi pelayanan yang telah dibahas pada bab IV

2. Diharapkan selalu terciptanya solidaritas atau pemahaman yang lebih baik antara staf akademik atau mahasiswa dapat lebih diperkuat di masa depan untuk membangun hubungan yang harmonis antara staf akademik dan mahasiswa.  
Diharapkan kerjasama atau pemahaman yang lebih baik antara staf akademik atau mahasiswa dapat lebih diperkuat di masa depan untuk membangun hubungan yang harmonis antara staf akademik dan mahasiswa.



## DAFTAR PUSTAKA

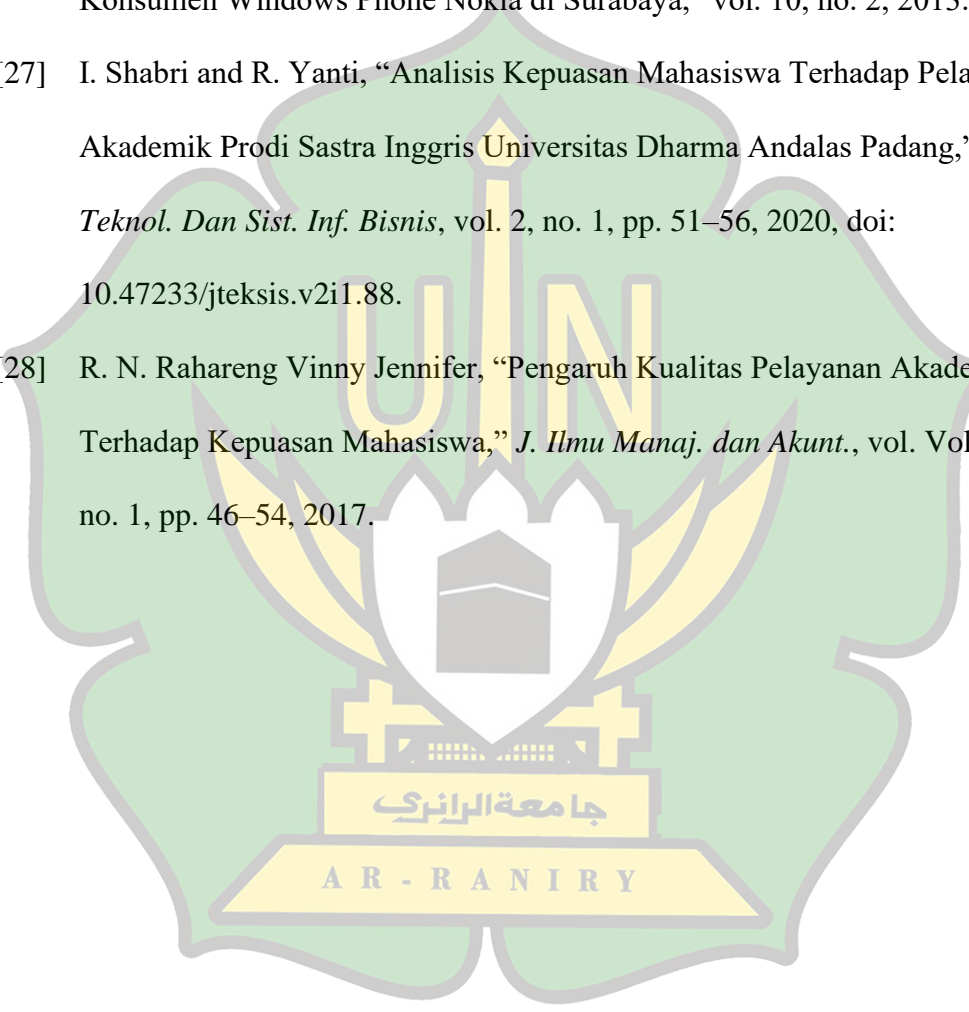
- [1] S. Fikri, W. Wiyani, and A. Suwandaru, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)," *J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 3, no. 1, p. 122, 2016.
- [2] A. Taman, S. Sukirno, A. R. Sari, N. Setiawan, and A. Pustikaningsih, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta," *Nominal, Barom. Ris. Akunt. dan Manaj.*, vol. 2, no. 1, p. 103, 2013, doi: 10.21831/nominal.v2i1.1651.
- [3] Y. Boky, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar," *J. Jaffray*, vol. 14, no. 2, pp. 269–290, 2016, doi: 10.25278/jj.v14i2.213.269-290.
- [4] I. Raden and I. Lampung, "Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas jasa (pelayanan) akademik fakultas tarbiyah dan keguruan iain raden intan lampung," no. Ii, 2018.
- [5] A. Yafie, S. Suharyono, and Y. Abdillah, "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (StudiapadafPelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang)," *J. Adm. Bisnis SI Univ. Brawijaya*, vol. 35, no. 2, p. 14, 2016.
- [6] N. A. Rustami, Nuraedi, and T. C. Kurniatun, "Pengaruh Kualitas Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pendidikan

- Indonesia,” *J. ADPEND Tata Kelola Pendidik.*, vol. 1, no. 1, p. 44, 2016,  
[Online]. Available:  
<http://ejournal.upi.edu/index.php/jurnaladpend/article/view/3254>.
- [7] H. Harun, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi,” *Progr. Stud. Magister Manaj. Univ. Diponegoro*, p. 8, 2006.
- [8] “Informasi06.” .
- [9] E. Istiatin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo,” *J. Paradig. Univ. Islam Batik Surakarta*, vol. 13, no. 01, p. 7, 2015.
- [10] A. S. Maulana, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT . TOI,” 2007.
- [11] B. A. B. Ii and A. Pelayanan, “M.Nur Rianto , Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syari’ah , Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 211-212. 1.”
- [12] I. Kanedi, F. H. Utami, L. N. Zulita, and J. Pseudocode, “Sistem pelayanan untuk peningkatan kepuasan pengunjung pada perpustakaan arsip dan dokumentasi kota bengkulu,” pp. 37–46, 2017.
- [13] D. Kristiawan, Sunarto, and M. Sabandi, “Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Manfaat Dalam Pembelajaran,” *J. Ilm.*, p. hal 1, 2016.
- [14] Gustina, “( Siakad ) Online Di Stmik Surya Intan Kotabumi,” *J. Inform.*, vol. 16, no. Januari, p. 39, 2016.
- [15] F. Ekonomi and J. Manajemen, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan

- Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado,”  
*J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 6, no. 3, p.  
1660, 2018, doi: 10.35794/emba.v6i3.20411.
- [16] Sugioyo, “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif dan R&D,”  
*Metod. Penelit. Pendidik. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, p.  
60, 2016.
- [17] B. A. B. Iii and M. Penelitian, “Joko Subagyo,” p. 44.
- [18] Mustofa, “Metode Penelitian dengan NPF dan Roa,” *Jurnal*, pp. 1–9, 2015.
- [19] “04\_BAB\_III\_SKRIPSI\_Acc (1).” .
- [20] D. S. Asri, “Tingkat Kepercayaan Diri Atlet Pertandingan Kyorugi  
(Spring) Cabang Olahraga Taekwondo Universitas Pendidikan Indonesia,”  
pp. 26–38, 2013.
- [21] P. J. Barat, J. Bidang, B. Telematika, B. Pengolahan, and D. Elektronik,  
“Sumber: Data diolah untuk penelitian,” p. 68, 2013.
- [22] I. Muchlis, “Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt.  
Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Batik Dinar Hadi  
Surakarta,” *Electron. Thesees Diss.*, vol. 12, no. 1, pp. 32–38, 2015, doi:  
10.3923/ijss.2017.32.38.
- [23] D. Triana and W. O. Oktavianto, “Relevansi Kualifikasi Kontraktor Bidang  
Teknik Sipil Terhadap Kualitas Pekerjaan Proyek Konstruksi Di Provinsi  
Banten,” *J. Fondasi*, vol. 1, no. 1, pp. 182–190, 2013.
- [24] H. Tawas, L. Mananeke, and F. F. R. Tuerah, “Analisis Kualitas Layanan  
Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa,” *J. Ris. Ekon.*



- Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 3, no. 4, pp. 422–432, 2015.
- [25] A. History, “PENDIDIKAN FIP UM,” vol. 2, no. 1, pp. 53–61, 2019.
- [26] R. Y. A. Putro and M. Kamal, “Analisis Pengaruh Brand Reputation , Brand Competence , dan Brand Liking Terhadap Trust In Brand Pada Konsumen Windows Phone Nokia di Surabaya,” vol. 10, no. 2, 2013.
- [27] I. Shabri and R. Yanti, “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 51–56, 2020, doi: 10.47233/jteksis.v2i1.88.
- [28] R. N. Rahareng Vinny Jennifer, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa,” *J. Ilmu Manaj. dan Akunt.*, vol. Vol 5, no. 1, pp. 46–54, 2017.



## KATA PENGANTAR KUESIONER

Assalamualaikum wr.wb.

Saya Maria Ulfa, Mahasiswa Pendidikan Teknologi Informasi angkatan 2017. Saat ini saya sedang melakukan penelitian guna menyelesaikan tugas akhir Pendidikan Sarjana (S-1). Bersama ini saya harapkan kesediaan dan bantuan teman-teman untuk mengisi kuesioner ini.

Demikian atas partisipasinya dan kerjasama saya ucapkan terima kasih.

### A. PETUNJUK

1. Kuesioner ini hanya boleh di isi oleh mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dari angkatan 2016-2020 UIN Ar-raniry Banda Aceh
2. Diharapkan anda menjawab kuesioner ini dengan tepat sesuai dengan pertanyaan
3. Mengisi instrument ini secara objektif sangat besar artinya bagi pengembangan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry
4. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan untuk mengukur: (1) Tangibles; (2) Assurance; (3) Reliability; (4) Responsiveness; (5) Empathy; dan (6) Kepuasan mahasiswa.

## B. KETERANGAN

STP = Sangat Tidak Puas : 1

TP = Tidak Puas : 2

P = Puas : 3

CP = Cukup Puas : 4

SP= Sangat Puas : 5

## C. IDENTITAS RESPONDENT

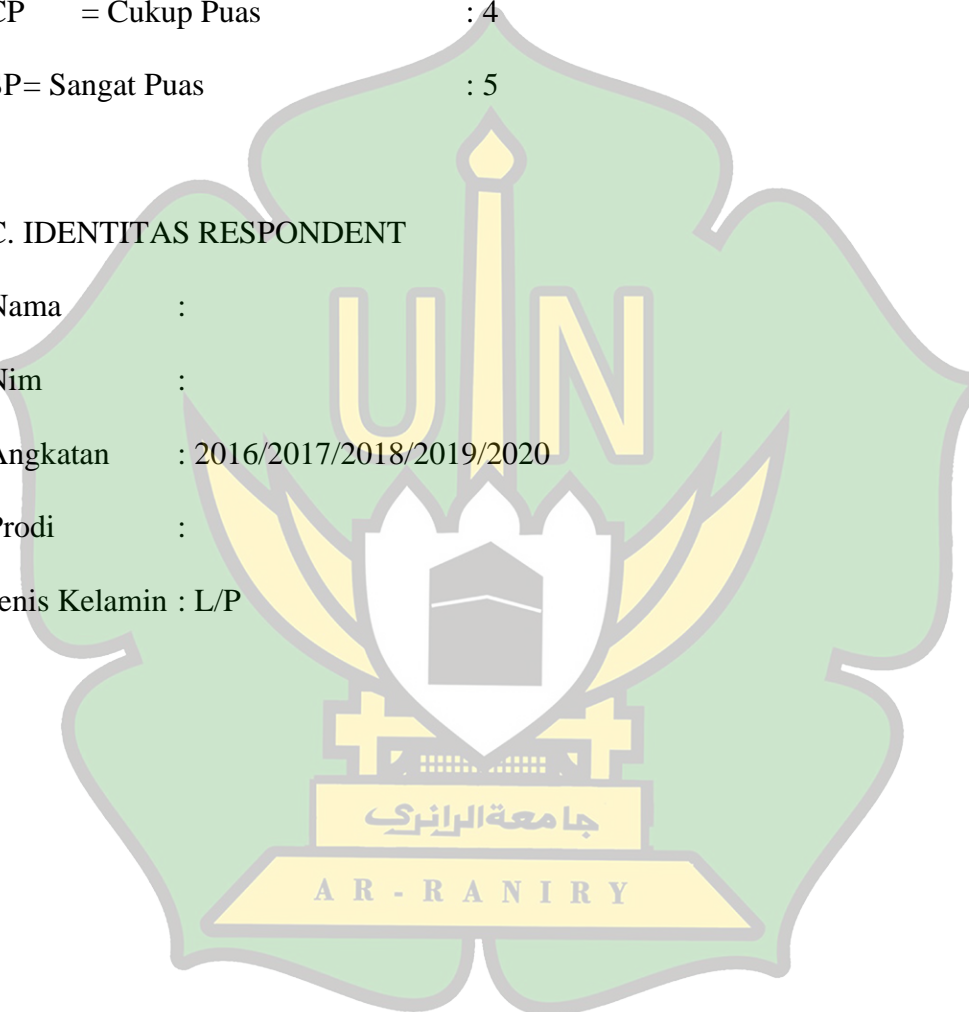
Nama :

Nim :

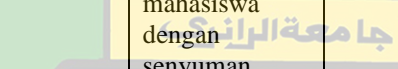
Angkatan : 2016/2017/2018/2019/2020

Prodi :

Jenis Kelamin : L/P



Variabel	Indikator	Pernyataan	Kriteria	Ref
----------	-----------	------------	----------	-----

			STP	TP	P	CP	SP	
<b>Kualitas Pelayanan Akademik FTK (X)</b>	<i>(Reliability)</i> Kepercayaan atau kehandalan	Pelayanan yang diberikan kepada saya selalu terselesaikan dengan cepat						Sunarti 2018
		Jika ditanya tentang informasi yang kurang jelas petugas bersedia untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasi kepada saya						
		Menurut saya pembaharuan alur saat ini sudah jelas						
		Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah						
	<i>(Responsiveness)</i> Daya tanggap dalam memberikan jasa	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa						
		Petugas menyambut mahasiswa dengan  senyuman						
		Informasi yang diberikan petugas saat saya meminta layanan selalu jelas						
		Petugas selalu bersikap tanggap dalam melayani sesuai urutan						
	<i>(Assurance)</i> Kenyakinan dan kesopanan staf akademik serta untuk	Petugas memberikan kepercayaan pelayanan yang baik						

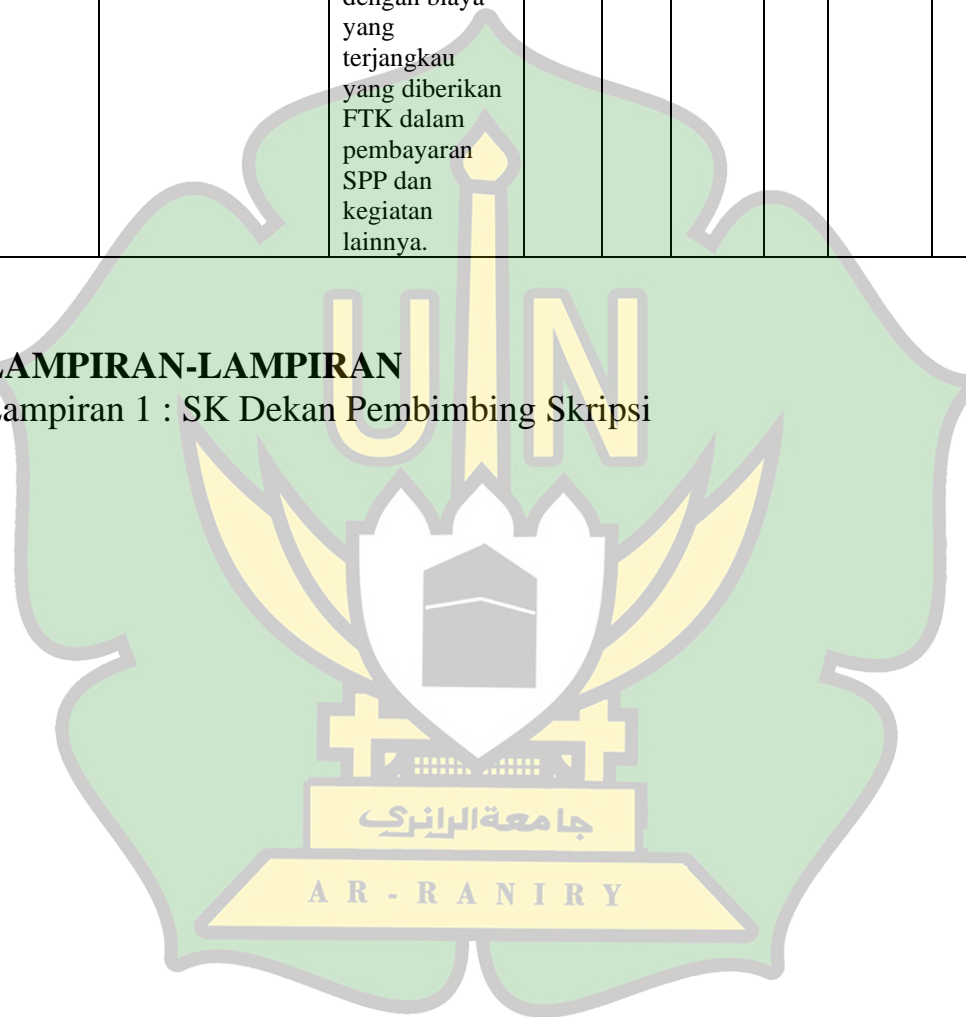
menimbulkan kepercayaan dan keyakinan	kepada mahasiswa						
	Jika layanan yang saya terima tidak mudah diurus di akademik petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggung jawab)						
<i>(Empathy)</i> Peduli memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan	Petugas selalu memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan mahasiswa						
	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi						
	Jika layanan yang saya terima tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu						
<i>(Tangibles)</i> penampilan fisik, peralatan, personel dan media komunikasi	Saya lebih suka bertemu petugas akademik						
	Saya lebih suka dilayani dengan penampilan yang rapi oleh petugas akademik						
	Saya lebih berharap						

		mudah menemukan loket yang saya tuju ketika saya masuk keruangan						
		Pelayanan akademik yang diberikan berbasis komputer						
Variabel	Indikator	Pertanyaan	Kriteria					Ref
			STS	TS	N	S	SS	
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kualitas produk atau jasa	Saya puas dengan manajemen pelayanan yang diberikan akademik FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh						Yonas Boky 2016
		Saya puas dengan sistem pelayanan FTK UIN Ar-Raniry Banda Aceh						
	Kualitas pelayanan	Saya puas dengan sistem informasi pelayanan akademik FTK yang mempermudah saya dalam mendapatkan pelayanan						
		Saya puas dengan <i>just response</i> FTK dalam melayani saya						
		Saya puas dengan akses yang mudah FTK dalam sistem pelayanan						
		Emosional	Saya puas secara emosional dengan sistem pelayanan yang					

		diterapkan FTK						
	Harga	Saya puas dengan harga yang stabil yang diberikan FTK setiap semesternya						
		Saya puas dengan biaya yang terjangkau yang diberikan FTK dalam pembayaran SPP dan kegiatan lainnya.						

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK Dekan Pembimbing Skripsi



181

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**NOMOR: B-7303i/Un.08/FTK/KP.07.6/04/2021**  
**TENTANG:**  
**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**  
**UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**DEKAN FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;  
b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

**Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;  
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Sistem Pendidikan Tinggi;  
4. Peraturan Pemerintah No. 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;  
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;  
11. Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015, tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana di Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

**Memperhatikan** : Keputusan Sidang/Seminar Proposal Skripsi Prodi Pendidikan Teknologi Informasi tanggal 05 Maret 2021

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** :  
**PERTAMA** : Menunjuk Saudara:  
1. Hendri Ahmadian, S.Si., M.I.M sebagai pembimbing pertama  
2. Rahmat Musfkar, M.Kom sebagai pembimbing kedua

Untuk membimbing skripsi :  
Nama : Maria Ulfa  
NIM : 170212031  
Program Studi : Pendidikan Teknologi Informasi  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

**KEDUA** : Pembiayaan honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut di atas dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2021;

**KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sampai 6 (enam) bulan sejak tanggal ditetapkan;

**KEEMPAT** : Surat 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 surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
Pada tanggal : 07 April 2021  
An. Rektor  
Dekan  
Muslim Razali

**Tembusan**  
1. Rektor UIN Ar-Raniry di Banda Aceh.  
2. Ketua Prodi Pendidikan Teknologi Informasi,  
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan,  
4. Yang bersangkutan

Lampiran 2 : Surat izin penelitian





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-8623/Un.08/FTK-I/TL.00/05/2021  
Lamp : -  
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,  
KASUBBAG AKADEMIK FTK UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : MARIA ULFA / 170212031  
Semester/Jurusan : VIII / Pendidikan Teknologi Informasi  
Alamat sekarang : Desa Rukoh Darussalam

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 29 Juni 2021  
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Dr. M. Chalis, M.Ag.

Berlaku sampai : 20 Agustus  
2021

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

## Lampiran 3 : Surat sudah melakukan penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN**  
 Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
 Telpn : (0651) 7551423, Fax : (0651) 7553020  
 Situs : www.ftk.uin-ar-raniry.ac.id e-mail : ftk.uin@ar-raniry.ac.id

---

**SURAT KETERANGAN**  
 Nomor : B-10769/Un.08/FTK.AKA/TL.00./7/2021

Kepala Sub Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Maria Ulfa  
 NIM : 170213031  
 Program Studi : Pendidikan Teknologi Informasi

telah selesai melakukan penelitian di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam rangka penulisan tugas akhir yang bersangkutan dengan judul **“Analisi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”**, penelitian tersebut dilakukan sejak tanggal 4-6 Juni 2021.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 13 Juli 2021  
 Kepala Sub Bagian AAKA  
  
**Muhazar**



جامعة الرانيري  
 AR - RANIRY







X12	Pearson																		
	Correlation	.420**	.466**	.550**	.496**	.552**	.506**	.559**	.648**	.565**	.618**	.643**	1	.512**	.614**	.583**	.487**	.664**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson																		
	Correlation	.357**	.437**	.430**	.467**	.427**	.262**	.421**	.509**	.378**	.392**	.453**	.512**	1	.464**	.606**	.358**	.505**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson																		
	Correlation	.354**	.376**	.545**	.450**	.325**	.419**	.378**	.543**	.458**	.463**	.386**	.614**	.464**	1	.711**	.536**	.660**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X15	Pearson																		
	Correlation	.286**	.420**	.506**	.531**	.390**	.305**	.505**	.438**	.485**	.520**	.523**	.583**	.606**	.711**	1	.689**	.810**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X16	Pearson																		
	Correlation	.073	.276**	.443**	.402**	.306**	.270**	.434**	.427**	.340**	.446**	.393**	.487**	.358**	.536**	.689**	1	.660**	.609**
	Sig. (2-tailed)	.472	.005	.000	.000	.002	.007	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X17	Pearson																		
	Correlation	.247*	.327**	.521**	.488**	.366**	.351**	.487**	.515**	.446**	.475**	.484**	.664**	.505**	.660**	.810**	.660**	1	.739**
	Sig. (2-tailed)	.013	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson																		
	Correlation	.610**	.667**	.758**	.690**	.649**	.644**	.714**	.698**	.775**	.729**	.731**	.822**	.660**	.717**	.761**	.609**	.739**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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









32	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	49
33	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
35	2	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	45
36	4	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	5	4	3	3	56
37	1	2	2	3	2	2	2	3	1	1	1	2	3	4	4	4	4	41
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
39	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	46
40	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	44
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	49
42	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	3	1	4	4	4	58
43	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	1	4	3	4	66
44	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	52
45	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4	4	54
46	3	3	2	4	2	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	5	55
47	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	75
48	3	3	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	1	5	3	5	67	
49	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	5	41
50	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	4	5	5	49

51	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	5	50
52	2	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	51
53	3	2	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	51
54	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	52
55	3	3	4	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	51
56	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	48
57	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	49
58	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	47
59	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	63
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	52
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	53
62	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
63	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	53
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	65
66	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	50
67	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	50
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	53
69	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	5	46

70	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	47
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	53
72	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	44
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	53
74	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	5	47
75	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	1	3	3	5	44
76	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	5	40	
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	33	
78	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	3	5	1	5	3	5	69
79	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	45
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	3	73
81	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	3	57
82	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	5	55
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	53
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	53
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	53
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	51
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	51
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	51

89	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	49
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	51
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	5	51
92	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	1	1	2	3	5	53
93	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	54
94	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	5	43
95	3	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	1	4	3	5	57
96	5	3	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	1	3	3	5	63
97	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	51
98	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	5	55
99	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	69
100	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	53



## Lampiran 6 : Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa

**UJI VALIDITAS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA****Correlations**

		Y01	Y02	Y03	Y04	Y05	Y06	Y07	Y08	TOTAL
Y01	Pearson Correlation	1	.354**	.056	-.054	.072	.210*	.230*	.094	.393**
	Sig. (2-tailed)		.000	.580	.596	.476	.036	.021	.351	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y02	Pearson Correlation	.354**	1	.414**	.237*	.332**	.226*	.190	.037	.566**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.018	.001	.024	.058	.713	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y03	Pearson Correlation	.056	.414**	1	.415**	.181	.292**	.119	.056	.521**
	Sig. (2-tailed)	.580	.000		.000	.072	.003	.237	.580	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y04	Pearson Correlation	-.054	.237*	.415**	1	.574**	.152	.203*	.178	.587**
	Sig. (2-tailed)	.596	.018	.000		.000	.131	.043	.076	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y05	Pearson Correlation	.072	.332**	.181	.574**	1	.218*	.198*	.000	.553**
	Sig. (2-tailed)	.476	.001	.072	.000		.029	.048	1.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y06	Pearson Correlation	.210*	.226*	.292**	.152	.218*	1	.444**	.300**	.620**
	Sig. (2-tailed)	.036	.024	.003	.131	.029		.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y07	Pearson Correlation	.230*	.190	.119	.203*	.198*	.444**	1	.774**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.021	.058	.237	.043	.048	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y08	Pearson Correlation	.094	.037	.056	.178	.000	.300**	.774**	1	.591**

Sig. (2-tailed)	.351	.713	.580	.076	1.000	.002	.000		.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL Pearson Correlation	.393**	.566**	.521**	.587**	.553**	.620**	.735**	.591**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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



## Lampiran 7 : Input Data Kepuasan Mahasiswa

**Lampiran Input Data Kepuasan Mahasiswa**

responden	Nomor Atribut Pertanyaan Kepuasan								Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	4	4	4	4	4	4	3	30
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	4	4	3	3	3	3	4	27
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	3	3	3	3	3	3	2	2	22
6	3	4	4	4	4	4	3	4	30
7	3	4	4	4	4	4	3	3	29
8	3	2	2	4	3	3	3	4	24
9	3	4	2	2	3	2	1	1	18
10	3	1	1	1	1	4	4	4	19
11	3	3	4	1	1	3	3	4	22
12	3	4	3	4	4	2	2	2	24
13	3	3	3	3	3	3	1	1	20
14	3	3	3	3	3	3	2	2	22
15	3	3	3	3	3	3	2	2	22
16	4	3	3	3	3	3	3	3	25
17	4	3	3	3	3	3	4	4	27
18	4	3	3	3	3	3	2	2	23





42	3	3	3	2	2	2	2	3	20
43	3	4	4	1	1	4	2	1	20
44	3	2	1	3	3	3	3	3	21
45	3	3	4	3	3	2	2	3	23
46	3	3	3	4	4	4	3	3	27
47	3	4	1	1	3	3	3	3	21
48	3	1	3	3	1	4	1	3	19
49	3	2	2	2	2	2	1	1	15
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24
51	3	3	3	3	3	3	3	3	24
52	3	3	3	3	3	3	2	2	22
53	3	3	3	3	3	3	3	3	24
54	3	3	3	3	3	3	2	3	23
55	3	3	3	3	3	3	3	2	23
56	3	3	3	3	3	2	2	2	21
57	3	3	3	3	3	2	1	1	19
58	3	3	3	3	3	2	2	2	21
59	3	4	4	4	4	4	2	2	27
60	3	4	3	3	3	3	1	1	21
61	3	3	3	3	3	2	2	2	21
62	3	3	3	3	3	3	2	2	22
63	3	3	2	2	2	2	1	1	16
64	3	3	3	3	3	2	2	2	21

65	3	3	3	3	3	3	2	2	22
66	3	3	3	3	3	3	2	2	22
67	3	3	3	3	3	3	2	2	22
68	3	3	3	3	3	2	2	2	21
69	3	3	3	3	3	3	2	2	22
70	3	3	3	3	3	2	2	2	21
71	3	3	3	3	3	3	3	2	23
72	3	3	3	3	3	3	2	2	22
73	3	3	3	3	3	3	3	3	24
74	3	3	3	3	4	3	3	3	25
75	3	3	3	3	3	3	3	3	24
76	2	2	2	2	2	2	2	2	16
77	2	2	2	2	2	2	2	2	16
78	2	3	4	4	4	4	3	3	27
79	2	3	3	3	3	3	2	2	21
80	2	2	4	4	2	2	3	3	22
81	2	4	3	3	3	3	3	4	25
82	2	3	3	3	3	3	3	3	23
83	2	3	3	3	3	2	2	2	20
84	2	3	3	3	3	3	2	2	21
85	2	3	3	3	3	3	2	2	21
86	2	3	3	3	3	3	2	2	21
87	2	3	3	3	3	3	3	3	23

88	2	3	3	3	3	3	3	3	23
89	2	3	3	3	3	3	3	3	23
90	2	3	3	3	3	3	2	2	21
91	2	3	3	3	3	3	3	3	23
92	2	2	2	2	2	3	2	2	17
93	2	3	3	3	3	3	3	3	23
94	2	2	3	3	3	1	1	1	16
95	2	4	4	4	4	4	3	1	26
96	2	4	4	1	1	4	2	2	20
97	2	3	3	3	3	3	2	2	21
98	2	4	3	4	2	4	4	3	26
99	3	4	4	4	1	3	4	4	27
100	3	3	3	3	3	3	2	2	22



## Lampiran 8 : Hasil Uji Realibilitas Pelayanan Akademik

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	17

## Lampiran 9 : Uji Realibilitas tingkat harapan Mahasiswa

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	8

## Lampiran 10 : Uji Regresi Linear Sederhana

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.869	2.185		8.180	.000
	Pelayanan Akademik	.090	.041	.216	2.187	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

A R - R A N I R Y

## Lampiran 11 : Hasil Uji T

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.869	2.185		8.180	.000
	Pelayanan Akademik	.090	.041	.216	2.187	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

## Lampiran 12 : Hasil Uji Koefesien Determinasi ( R Square)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.429	1	45.429	4.784	.001 <sup>b</sup>
	Residual	930.571	98	9.496		
	Total	976.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Akademik

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.216 <sup>a</sup>	.465	.368	3.081

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Akademik

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Lampiran 13 : Hasil Uji Instrumen kuesioner (Uji Statistik T dan Uji korelasi)

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pelayanan_Akademik	52.44	100	7.509	.751
	Kepuasan_Mahasiswa	22.55	100	3.033	.303

**Paired Samples Correlations**

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Pelayanan_Akademik & Kepuasan_Mahasiswa	100	.207	.001

**Paired Samples Test**

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	Pelayanan_Akademik - Kepuasan_Mahasiswa	29.890	7.493	.749	28.403	31.377	39.893	99	.000

جامعة الرانيري

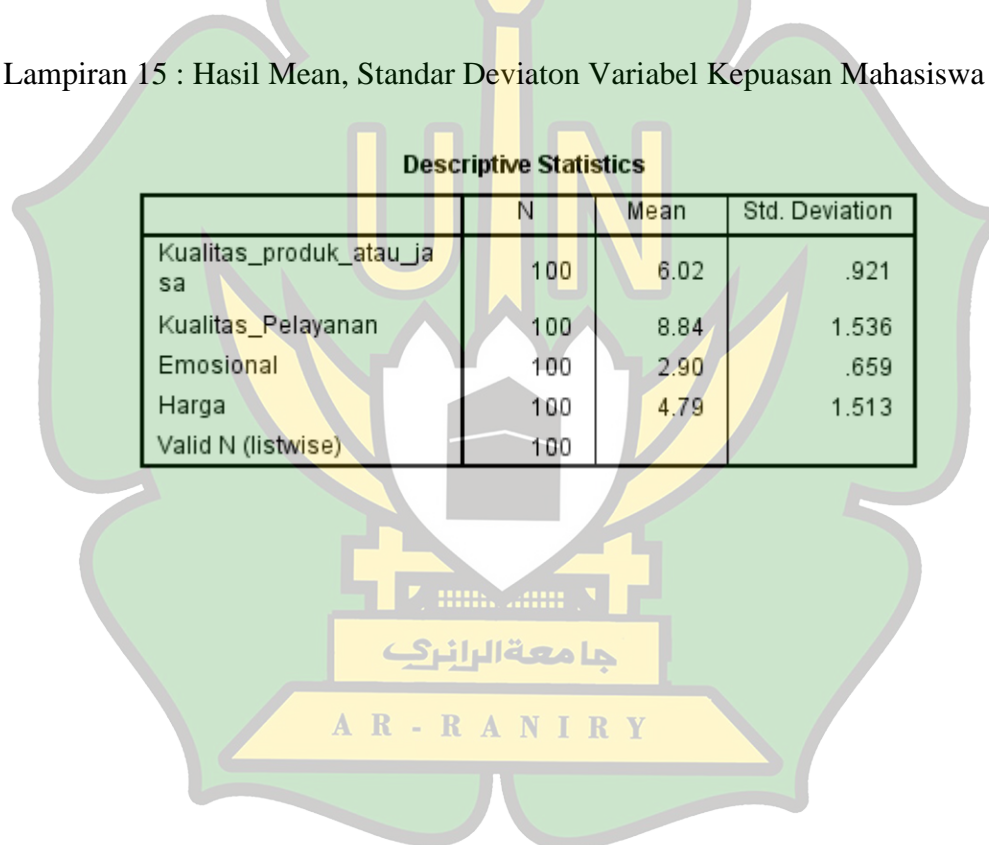
AR - RANIRY

Lampiran 14 : Hasil Mean, Standar Deviaton Variabel Pelayanan Akademik (X)

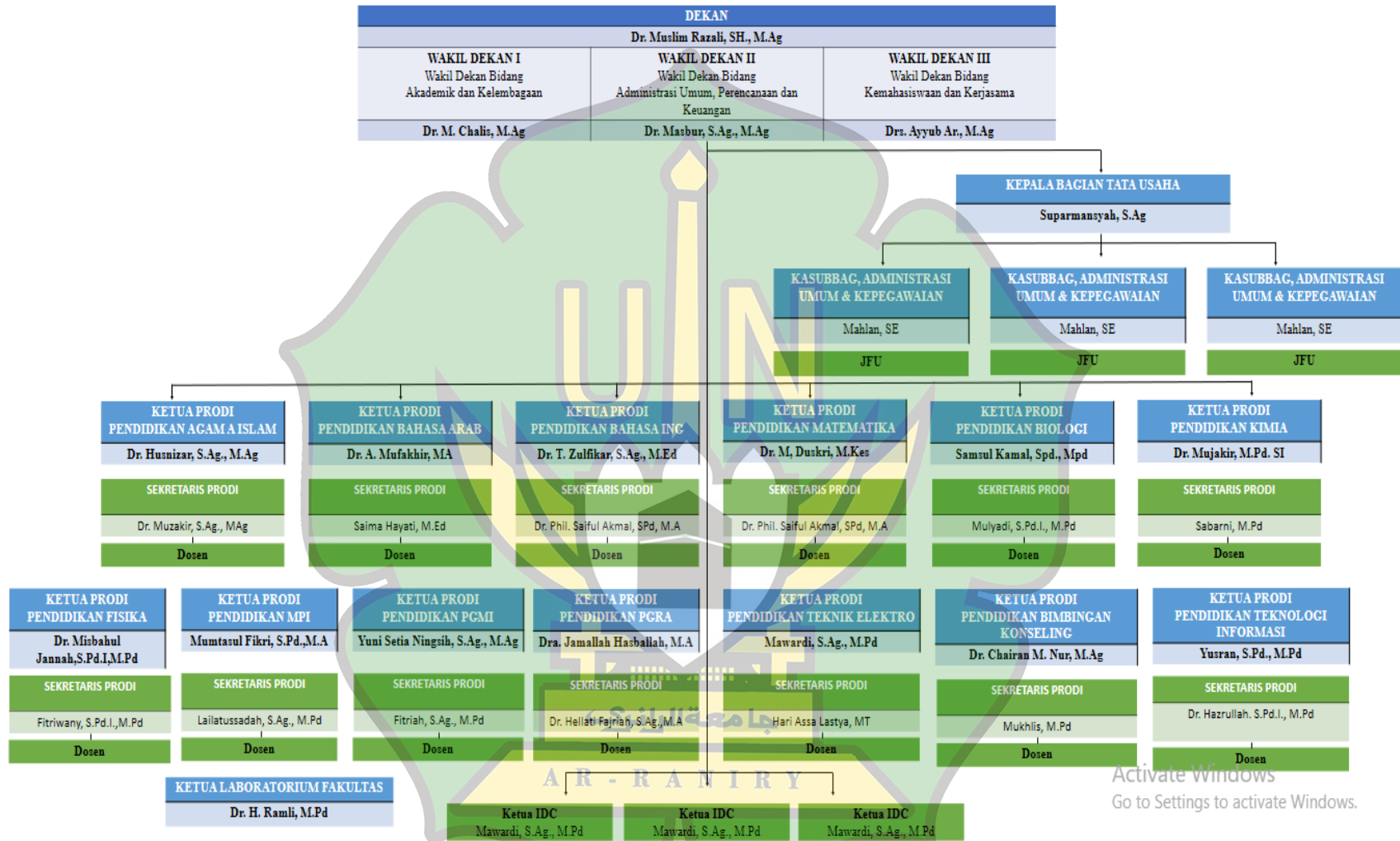
Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
Aspek_Reliability	100	12.14	2.462
Aspek_Responsivennes s	100	11.53	2.599
Aspek_Assurance	100	6.22	1.236
Aspek_Emphaty	100	9.32	1.740
Aspek_Tangibles	100	13.23	1.588
Valid N (listwise)	100		

Lampiran 15 : Hasil Mean, Standar Deviaton Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
Kualitas_produk_atau_ja sa	100	6.02	.921
Kualitas_Pelayanan	100	8.84	1.536
Emosional	100	2.90	.659
Harga	100	4.79	1.513
Valid N (listwise)	100		







Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

Lampiran 16 :foto kegiatan penelitian



## Daftar Riwayat Hidup Mahasiswa

### A. Identitas Diri

Nama : MARIA ULFA  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Nim : 170212031  
 Tempat Tanggal Lahir : Abdya, 22 Mei 1999  
 Alamat/Asal : Ladang Tuha I, Kec. Lembah Sabil, Kab. Abdya  
 Telp/Hp : 082261143905  
 Email : [mulfaazhar1@gmail.com](mailto:mulfaazhar1@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

Sekolah Dasar : SDN Suak Berembang Tahun Lulus 2011  
 SLTP : MTsN Manggeng Tahun Lulus 2014  
 SLTA : SMAN 2 Abdya Tahun Lulus 2017  
 Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry Banda Aceh

### C. Biodata Orang Tua

Nama Ayah : SYAMSUL AZHAR  
 Nama Ibu : ARMANITA  
 Pekerjaan Ayah : Wiraswasta  
 Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga (IRT)  
 Alamat Lengkap : Ladang Tuha I, Kec. Lembah Sabil, Kab. Abdya

Maria Ulfa Chek

ORIGINALITY REPORT

<b>25%</b>	<b>24%</b>	<b>11%</b>	<b>11%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repository.uinjambi.ac.id</b> Internet Source	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repository.radenintan.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>media.neliti.com</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>eprints.uny.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repository.ar-raniry.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repository.unmuha.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>eprints.ums.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universitas Negeri Jakarta</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>eprints.iain-surakarta.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>