

SKRIPSI

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA DALAM LAYANAN
AKADEMIK DAN NON AKADEMIK FAKULTAS USHULUDDIN
ADAB DAN DAKWAH**



OLEH:

**SITI AULIA NABILA. A
NIM: 2020203870233021**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2024 M /1446 H

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA DALAM LAYANAN
AKADEMIK DAN NON AKADEMIK FAKULTAS USHULUDDIN
ADAB DAN DAKWAH**



OLEH:

**SITI AULIA NABILA. A
NIM: 2020203870233021**

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan
Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH INSTITUT
AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**

2024 / 1446 H

**SURVEI KEPUASAN MAHASISWA DALAM LAYANAN
AKADEMIK DAN NON AKADEMIK FAKULTAS USHULUDDIN
ADAB DAN DAKWAH**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Program Studi

Komunikasi Dan Penyiaran Islam

Disusun dan Diajukan

OLEH:

**SITI AULIA NABILA. A
NIM: 2020203870233021**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**

2024 M/1446 H

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Survei Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik dan Non Akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

Nama Mahasiswa : Siti Aulia Nabila. A

NIM : 2020203870233021

Fakultas : Ushuluddin, Adab, dan Dakwah

Program Studi : Komunikasi dan Peiyaran Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Keputusan Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

Nomor: B-1754/In.39/FUAD.03/PP.00.9/08/2023

Disetujui Oleh:


Pembimbing Utama : Sulvinajayanti, M.I.Kom. (.....)

NIP : 19880131 201503 2 006

Pembimbing Pendamping : A. Dian Fitriana, M.I.Kom. (.....)

NIP : 19900330 202321 2 040

Mengetahui
Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah



Dr. A. Nur Adam, M.Hum.
NIP: 196412311992031045

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Survei Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik dan Non Akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

Nama Mahasiswa : Siti Aulia Nabila. A

Nim : 2020203870233021

Program studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Fakultas : Ushuluddin Adan dan Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Nomor:B-1754/In.39/FUAD.03/PP.00.9/08/2023

Tanggal kelulusan : 25 Juli 2024

Disahkan oleh komisi penguji:

Sulvinajayanti, M.I.Kom. (Ketua) (.....)

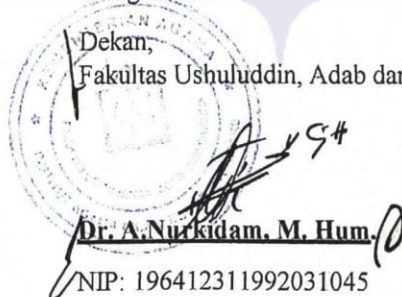
A. Dian Fitriana, M.I.Kom. (Sekretaris) (.....)

Nahrul Hayat, M.I.Kom. (Anggota) (.....)

Nining Artianasari, S.Kom.I., M.Sos. (Anggota) (.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah


Dr. A. Nurkidam, M. Hum.
NIP: 196412311992031045

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ،

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَا بَعْدُ

Puji Syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian dalam bentuk karya tulis (skripsi) ini sebagai salah satu syarat pada tahapan penyelesaian studi dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam lingkup Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan untuk kedua orang tua, cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Abdillah dan pintu surgaku Ibunda Arisanti Mahmud. Berkat restu dan kesempatan yang telah mereka berikan, serta dukungan tiada henti sehingga penulis mampu menyelesaikan masa Pendidikan pada tahap ini. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada keluarga yang telah mendukung penulis dalam proses Pendidikan ini.

Penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya peran dari ibu Sulvinajayanti, M.I.Kom. selaku pembimbing utama dan ibu A. Dian Fitriana M.I.Kom. selaku pembimbing pendamping, berkat arahan dan bimbingan beliau sehingga penulis mampu menyelesaikan judul yang telah penulis rancang menjadi sebuah skripsi, berkat bimbingan beliau penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. sebagai rektor IAIN parepare yang atas arahannya sistem Pendidikan di IAIN parepare dapat terorganisir dengan baik.
2. Bapak Dr. A. Nurkidam, M.Hum. sebagai Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Dr. Iskandar, S.Ag. M.Sos. I. selaku wakil dekan bidang AKKK serta Dr. Nurhikmah, M.Sos. I. selaku wakil dekan bidang AUPK.
3. Ibu Nurhakki, M.Si selaku ketua program studi komunikasi dan penyiaran islam

yang telah berkenan mendidik dan membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di IAIN Parepare.

4. Bapak Dr. H. Muhammad Saleh, M. Ag. selaku dosen penasehat akademik (PA) saya.
5. Bapak Nahrul Hayat, M. I. Kom. dan ibu Ninng Artianasari Sulaiman, M. Sos. selaku penguji I dan penguji II.
6. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah yang senantiasa mendidik penulis selama penulis menempuh Pendidikan di IAIN Parepare.
7. Jajaran Staf Administrasi Akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah yang telah banyak membantu penulis dalam tahap administrasi khususnya untuk proses penyelesaian studi.
8. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan khususnya dalam proses penyelesaian studi penulis dengan mengusahakan kelengkapan referensi yang tersedia.
9. Informan yang telah bersedia membantu penelitian penulis.
10. Saudara saya Siti Maulidya. A, Muhammad Irsan. A yang senantiasa memberikan dukungan moril dan material kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
11. Rekan-rekan seperjuangan pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Angkatan 2020 yang senantiasa membantu penulis.
12. Teman seperjuangan saya Nurfahilda, Rizky binti Kisman, dan Jumria, yang senantiasa membantu dan memberikan motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
13. Teman seakrab saya Jiehan Putri Umairah, Yuni Asmirasari, dan Irma Rahmayanti yang senantiasa memberikan semangat dan kebersamai selama proses penyusunan skripsi ini.
14. Teman SMA saya Muthmainnah Walfaidzin, Nurul Fauziah Rauf, Nurul Fadillah, Nahnuyani. A yang senantiasa memotivasi dan memberi semangat kepada penulis.

15. Sahabat sekaligus saudara saya Siti Khadijah Az Zahra yang senantiasa selalu kebersamai dalam perjuangan ini. Semoga kita sama-sama dilancarkan sampai pada akhir perjuangan ini.

Dengan tulus dan penuh rasa syukur penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang senantiasa membantu, memberikan perhatian, do'a dan dukungan yang tiada hentinya untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ini. Semoga Allah swt. Berkenaan menilai sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Parepare, 16 Juli 2024

Penulis



Siti Aulia Nabila. A

NIM. 2020203870233021

PAREPARE

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Aulia Nabila. A
NIM : 2020203870233021
Tempat/Tgl. Lahir : Makassar, 19 April 2002
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Judul Skripsi : Survei Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik dan Non Akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 16 Juli 2024

Penulis



Siti Aulia Nabila. A

NIM. 2020203870233021

ABSTRAK

Siti Aulia Nabila. A. *Survei Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik dan Non Akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah* (dibimbing oleh Ibu **Sulvinajayanti** dan Ibu **Andi Dian Fitriana**)

Mahasiswa merupakan salah satu bagian penting dalam suatu perguruan tinggi dan juga merupakan fokus utama dalam proses mengajar dan pelayanan pada perguruan tinggi tersebut. Keberhasilan mahasiswa dalam mencapai tujuan akademik mereka mencerminkan keberhasilan perguruan tinggi dalam menyediakan pendidikan yang berkualitas dan layanan yang mendukung.

Skripsi ini membahas mengenai “survei kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, dan untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang datanya merupakan angka-angka yang diolah dengan menggunakan analisis deskriptif serta menggunakan rumus slovin 10% dengan sampel sebanyak 306 mahasiswa sebagai perwakilan dari populasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari data yang telah dikumpulkan dari 306 responden penelitian, data tersebut diperoleh nilai rata-rata pada variabel ini yaitu 33,92 dapat disimpulkan bahwa hasil tabulasi data menunjukkan kategori kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik termasuk dalam kategori tinggi. Adapun yang menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah; Berwujud/*Tangibles*, Keandalan Pelayanan/*Reliability*, Ketanggapan/*Responsiveness*, Jaminan/*Assurance*, dan Empati/*Empathy*

Kata Kunci: *Kepuasan, Mahasiswa, Pelayanan*

DAFTAR ISI

SKRIPSI

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xv
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	7
B. Tinjauan Teoritis	10
C. Landasan Konseptual.....	14
D. Bagan Kerangka Pikir.....	21
E. Hipotesis	22

BAB III	23
METODE PENELITIAN.....	23
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
C. Populasi dan Sampel.....	25
D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	27
E. Definisi Operasional Variabel	28
F. Instrumen Penelitian.....	30
G. Teknik Analisis Data	33
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian.....	39
B. Pembahasan Hasil Penelitian	52
BAB V.....	64
PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Implikasi Penelitian.....	65
DAFTAR PUSTAKA	I

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
3.1	Waktu & Kegiatan Penelitian	24
3.2	Data Mahasiswa aktif Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah	26
3.3	Operasional Variabel	29
3.4	Hasil uji validitas variabel Y	32
3.5	Hasil uji reliabilitas variabel Y	34
3.6	Analisis Statistik Deskriptif	38
3.7	Kriteria Acuan Interval	39
4.1	Item 1 ruang kelas dan media pembelajaran tersedia, nyaman, dan berfungsi dengan baik	41
4.2	Item 2 media pembelajaran online (Zoom,Google meet, dll) tersedia, berfungsi dengan baik dan mudah di akses	42
4.3	Item 3 penampilan pendidik dan tenaga kependidikan rapid an menarik	43
4.4	Item 4 kurikulum, jadwal perkuliahan, kalender akademik tersedia dan di informasikan dengan jelas kepada mahasiswa	43-44
4.5	Item 5 pendidik dan tenaga kependidikan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	44
4.6	Item 6 pendidik dan tenaga kependidikan menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan baik	45
4.7	Item 7 pendidik dan tenaga kependidikan	46

	memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	
4.8	Item 8 pendidik dan tenaga kependidikan melayani dengan ramah dan dapat dipercaya	46
4.9	Item 9 mahasiswa merasa aman dari tindakan diskriminatif, pelecehan dan subyektifitas para pendidik dan tenaga kependidikan	46-47
4.10	Item 10 pendidik dan tenaga kependidikan memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan penuh perhatian	47
4.11	Item 11 pendidik dan tenaga kependidikan mudah untuk ditemui dan dijangkau saat dibutuhkan	48
4.12	Hasil analisis statistik deskriptif	48
4.13	Kriteria acuan interval	49



Daftar Gambar

No. lampiran	Judul Gambar
1	Kerangka Pikir
2	Diagram Kategorisasi
3	Bukti Penyebaran Kuesioner
4	Bukti Penyebaran Angket
5	SK Pembimbing
6	Surat Izin Penelitian dari Fakultas
7	Surat Izin Penelitian dari Pemkot Parepare (Dinas PMPTSP)
8	Surat Keterangan Selesai Meneliti
9	Biografi Penulis

Daftar Lampiran

No. lampiran	Judul lampiran
1	Cooding book penelitian
2	Cooding sheet penelitian

TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

1. Transliterasi

a. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang pada sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	dh	de dan ha

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En

و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun.

Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda (').

b. Vokal

- 1) Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasi sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Fathah	a	A
إ	Kasrah	i	I
أ	Dammah	u	U

- 2) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَـ	fathah dan ya	ai	a dan i
وَـ	fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : ḥaula

c. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ / آي	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
إي	kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
ؤ	dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

d. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- 1) *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- 2) *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *rauḍah al-jannah* atau *rauḍatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْقَاضِيَاةُ : *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al- madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

e. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعَمَّ : *nu‘ima*

عَدُوٌّ : *‘aduwwun*

Jika huruf ع bertasydid diakhiri sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (عِ), maka ia transliterasi seperti huruf *maddah* (i). Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan bahasa Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma‘rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan oleh garis mendatar (-), contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof ('), hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *Umirtu*

h. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang di transliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibukukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (darul *Qur'an*), *sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasikan secara utuh. Contoh:

Fī zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi ‘umum al-lafz lā bi khusus al-sabab

i. *Lafz al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnillah* بِاللَّهِ *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْفِي رَحْمَةِ اللَّهِ Hum fī rahmatillāh

j. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, alam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur’an Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

Naşr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naşr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naşr Ḥamīd Abū)

2. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahū wa ta‘āla</i>
saw.	=	<i>şallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>‘alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi

SM = Sebelum Masehi

QS .../...4 = QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/ ..., ayat 4

HR = Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دو	=	بدون مكان
صهـى	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها/إلى آخره
خ	=	جزء

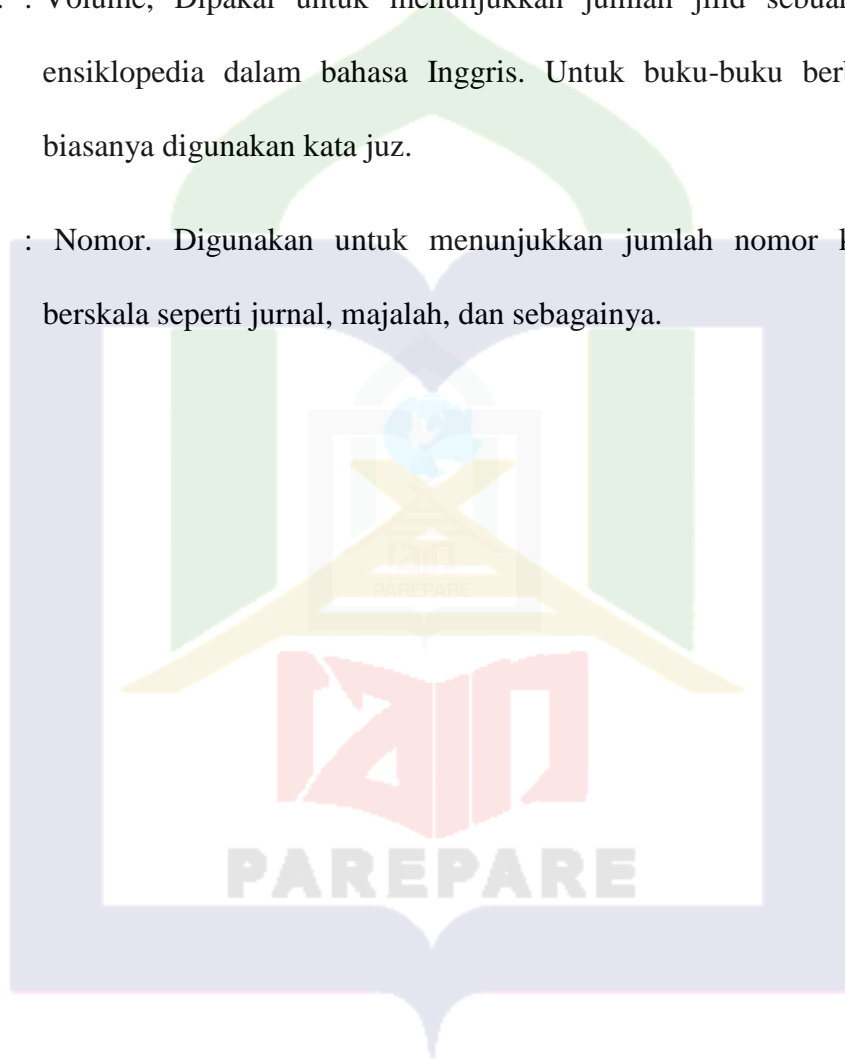
Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : Editor (atau, eds [dari kata editors] jika lebih dari satu editor), karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

Et al.: “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Vol. : Volume, Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berskala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan Tinggi Negeri (PTN) menghadapi tantangan yang relatif besar dalam era globalisasi saat ini. Masalah yang dihadapi berkaitan dengan persaingan antara PTN (Perguruan Tinggi Negeri) dan PTS (Perguruan Tinggi Swasta), hingga perguruan tinggi internasional. Kompetisi ini dapat digunakan sebagai dorongan bagi administrator atau pengelola pendidikan tinggi untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, yang merupakan faktor yang menentukan dalam kepuasan mahasiswa.¹ Suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan harapannya dan sesuai dengan hasil yang diharapkan akan menimbulkan perasaan puas dan bahagia. Pelanggan dalam hal ini mahasiswa pada umumnya merasa nyaman dan puas apabila mendapat pelayanan yang sopan, ramah, dan penuh perhatian. Dengan demikian, kualitas layanan penting untuk kepuasan pelanggan. Untuk mencapai kepuasan, diperlukan pelayanan dengan kualitas terbaik. Hal ini disebabkan adanya transparansi, akuntabilitas, kondisi, partisipasi, kesetaraan dan keseimbangan hak dan kewajiban yang diberikan oleh penyedia layanan.²

Mutu suatu lembaga pendidikan tinggi bergantung pada kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing individu stafnya, antara lain tenaga pendidik, tenaga administrasi atau kependidikan, pimpinan kurikulum, serta sarana dan prasarana yang memadai. Diantara semua unsur tersebut, tenaga kependidikan memegang peranan yang sangat penting dalam pengelolaan kemahasiswaan. Berbagai bentuk layanan ditawarkan oleh perguruan tinggi meliputi layanan akademik, layanan administrasi, dan layanan kemahasiswaan. Perguruan tinggi perlu menggunakan pelayanan prima kepada

¹ Bahrani, *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi: Komponen Dan Metode*, ed. by Siti Julaiha Nisa UI Hikmah (Syiah Kuala University Press, 2022).

² Risky, Ika Yunanda. *Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh*. Diss. UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.

mahasiswanya karena hal ini mempengaruhi perilaku calon pelanggan di masa depan. Masyarakat percaya dan memilih universitas yang memberikan pelayanan prima kepada mahasiswanya dan menghasilkan produk berkualitas untuk digunakan di masyarakat.³

Secara umum, perilaku pelanggan didefinisikan sebagai kesediaan seseorang untuk mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk memperoleh manfaat yang diharapkan. Tingkat kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan produk. Pelayanan adalah unsur yang sangat penting dalam setiap aktivitas organisasi, khususnya yang bergerak di bidang jasa. Pelayanan yang baik memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan dan pada akhirnya mempengaruhi perkembangan organisasi yang bersangkutan. Prinsip dasar kepuasan pelanggan adalah memberikan pelayanan terbaik sesuai kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas produk agar dapat memenuhi harapan pelanggan.⁴

Tenaga pendidik dan kependidikan merupakan anggota masyarakat yang ditunjuk untuk mendukung penyelenggaraan pemerintah dalam melaksanakan tanggung jawabnya masing-masing. Merupakan tenaga pelayanan teknis yang mempunyai tujuan untuk memberikan berbagai pelayanan yang berkaitan dengan proses pembelajaran di perguruan tinggi dan berperan sebagai pengelola dan pengawas pendidikan untuk mendukung terselenggaranya pendidikan di perguruan tinggi. Dari tenaga kependidikan juga merupakan pihak yang dapat menentukan keberhasilan dan kelancaran proses pembelajaran di perguruan tinggi.⁵

³ Eka Nuraini, 'Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bidang Kemahasiswaan', *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3.2 (2022), pp. 653–59, doi:10.38035/jmpis.v3i2.1027.

⁴ Dadan Samsul Badar, 'Survey Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Manajemen Pendidikan Di STKIP Muhammadiyah Bogor Tahun 2020', *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, Vol. 7 No. (2021) <<https://www.ejournal.unma.ac.id/index.php/educatio/article/view/910>>.

⁵ Citra Savitri, 'Analisis Kinerja Dosen Mengajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Semester 2 Tahun Ajaran 2015-2016', *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, Vol 1, No (2016), pp. 1–85.

Kualitas Layanan Akademik dan Non Akademik pendidikan tinggi merupakan industri yang melibatkan interaksi antara penyedia dan penerima layanan. Tiga faktor yang menentukan kualitas pendidikan tinggi berdasarkan kepentingan relatifnya dari sudut pandang pelanggan: keandalan, daya tanggap, dan keamanan. Apabila aspek kualitas pelayanan diterapkan dengan baik maka akan memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan dan kelancaran aktivitas setiap mahasiswa dalam proses perkuliahan, dan juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa.

Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Parepare, khususnya tenaga pendidik dan kependidikan yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa terhadap keberlangsungan proses perkuliahan, khususnya absensi, pengelolaan pendaftaran mahasiswa atau daftar nilai mahasiswa lama, pelegalisiran dokumen mahasiswa, dan lain-lain. Untuk menjamin kepuasan mahasiswa yang optimal, perlu lebih ditekankan pada pelayanan tenaga kependidikan. Tenaga Pendidik dan Kependidikan ini bersentuhan langsung dengan mahasiswa, sehingga layanan tenaga kependidikan perlu memperhatikan kinerja agar dapat menunjang kepuasan yang optimal.⁶

Pelanggan yaitu mahasiswa merupakan salah satu bagian penting dalam perguruan tinggi. Mereka memberikan investasi berupa pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) yang mencakup biaya yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan akademik dan non akademik di perguruan tinggi. Dengan demikian, penting mengapa mahasiswa yang membayar UKT layak mendapatkan pelayanan yang baik dari tenaga kependidikan. Selama ini diketahui bahwa adanya keluhan dan permasalahan yang dirasakan oleh mahasiswa. Berdasarkan hasil survei wawancara yang tidak terstruktur berkaitan dengan beberapa mahasiswa terdapat pelayanan yang belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Permasalahan tersebut adalah keluhan tentang kurangnya kesabaran dan keramahan tenaga kependidikan terhadap mahasiswa dalam menangani urusan administrasi, respon pelayanan kurang cepat, sehingga mahasiswa

⁶ Alfianto Amrizal, 'Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Tadulako', *Jurnal Katalogis*, 4.9 (2016)

harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Di sisi lain, tidak sedikit pula mahasiswa mengakui bahwa pelayanan pendidik dan tenaga kependidikan sudah berjalan dengan baik, dan sesuai dengan harapan mereka. Mahasiswa mengapresiasi pendidik dan staf tenaga kependidikan yang responsif dan membantu berbagai keperluan mahasiswa dalam menangani berkas administrasi.

Sama seperti dengan ajaran Islam, Al-Quran juga menjelaskan bahwa memberikan pelayanan yang terbaik kepada sesama adalah tugas yang sangat mulia. Sebagaimana dalam QS. Al-Maidah/5:2

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

الْعِقَابِ

Terjemahnya:

“... dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.”⁷

Ayat di atas menyatakan bahwa Allah mewajibkan orang-orang beriman untuk saling tolong-menolong mengerjakan amal sholeh dan bertaqwa demi untuk kebaikan dan kesejahteraan mereka. Diharamkan membantu dosa dan pelanggaran, dan seseorang wajib tetap beriman kepada Allah agar terhindar dari siksa-Nya.

Dalam konteks ini, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah memiliki peran penting dalam kualitas pendidikan dan pengalaman mahasiswa di fakultas tersebut dan menjadi pokok perhatian. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menjelajahi sejauh mana tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik dan Non Akademik fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kepuasan mahasiswa terhadap

⁷ ‘Quran Kemenag’, *Kementrian Agama RI*, 2019 <<https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/5?from=1&to=120>>.

pelayanan akademis. Implikasi praktis dari temuan tersebut dapat membantu meningkatkan kualitas pendidikan dan lingkungan fakultas.

B. Rumusan Masalah

1. Seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah?
2. Apa faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini akan menjawab bagaimana permasalahan yang tertera di atas, yaitu:

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
2. Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan kontribusi untuk kegunaan teoritis ataupun kegunaan praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan digunakan oleh pembaca sebagai referensi atau bahan bacaan dalam menambah wawasan dan juga dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan mengenai kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.

2. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan agar mampu menjadi landasan untuk meningkatkan mutu dari Pelayanan Pendidik dan Tenaga Kependidikan fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah agar dapat merajut hubungan positif antara mahasiswa dan fakultas yang dapat mengarah pada perbaikan berkelanjutan dan peningkatan kualitas layanan pendidik dan tenaga kependidikan. Dapat juga sebagai bahan informasi bagi tenaga kependidikan mengenai apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Tinjauan penelitian yang relevan menjelaskan studi terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Hal tersebut dimaksudkan untuk mencegah upaya plagiarisme dan memungkinkan adanya pembaharuan mengenai studi sebelumnya. Hasil penelitian yang relevan biasanya dijadikan referensi dan rujukan terhadap topik yang akan dibahas. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang berjudul “Survei Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik dan Non Akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah” yang juga dapat menjadi acuan bagi penulis dalam penelitian ini:

1. Penelitian sebelumnya adalah skripsi berjudul "Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh," yang disusun oleh Ika Yunanda Risky, seorang mahasiswa Program Studi Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan pada tahun 2020. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dari Sub Bagian Akademik di fakultas tersebut. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional, menggunakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan serta penyebaran angket dan dokumentasi. Populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini terdiri dari 996 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa memberikan penilaian puas terhadap layanan yang diberikan oleh Sub Bagian Akademik di

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.⁸ Penelitian terdahulu dan penelitian peneliti ini memiliki kesamaan dalam menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan baik akademik maupun non-akademik. Perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian peneliti ini terletak pada metode penelitiannya, di mana penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Cross Sectional, sementara penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Survey.

2. Penelitian sebelumnya adalah sebuah jurnal berjudul "Analisis Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode SERVQUAL," yang disusun oleh I Putu Pranatha Sentosa, Ni Made Erpia Ordani Astuti, dan I Made Elia Cahaya pada tahun 2019. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa menggunakan metode SERVQUAL. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang fokus pada pengukuran layanan pendidikan dengan metode SERVQUAL, yang kemudian dianalisis menggunakan teknik CSI dan IPA. Hasil dari penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga. Perbedaan utama antara penelitian sebelumnya dan penelitian ini terletak pada metode penelitian, di mana penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan SERVQUAL sementara penelitian ini menggunakan metode Survey. Selain itu, perbedaan lainnya adalah pendekatan penelitian yang digunakan; penelitian sebelumnya menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif, sedangkan penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Meskipun demikian, kedua penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal mengukur tingkat kepuasan mahasiswa.

⁸ Risky, Ika Yunanda. *Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh*. Diss. UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.

3. Penelitian sebelumnya merupakan sebuah jurnal berjudul "Survey Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Manajemen Pendidikan di STKIP Muhammadiyah Bogor," yang disusun oleh Dadan Samsul Badar dan Wawam Karsiwan pada tahun 2020. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian terdahulu ini melakukan evaluasi tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan manajemen pendidikan yang dimana mengukur beberapa indikator layanan manajemen pendidikan yang terdiri dari: Kurikulum, Tenaga Pendidik, Layanan administrasi akademik dan keuangan. Hasil dari penelitian terdahulu ini menunjukkan bahwa pada indikator tenaga pendidik (Dosen) masih terdapat sebesar 5% mahasiswa menyatakan tidak puas.⁹ Penelitian sebelumnya mengevaluasi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen pendidikan, yang mencakup indikator-indikator seperti kurikulum, tenaga pendidik, layanan administrasi akademik, dan keuangan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat sekitar 5% mahasiswa yang tidak puas dengan tenaga pendidik (dosen). Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah fokus penelitian pada layanan akademik dan non-akademik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Persamaannya terletak pada penggunaan metode penelitian kuantitatif.

⁹ Wawan Karsiwan Dadan Samsul Badar, 'Survey Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Manajemen Pendidikan Di STKIP Muhammadiyah Bogor Tahun 2020', *Jurnal Educatio FKIP UNMAurnal Educatio*, vol 7, No (2021), pp. 1–187.

B. Tinjauan Teoritis

1. Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*)

Komunikasi adalah alat penting dalam interaksi manusia. Setiap manusia berkomunikasi dengan manusia lain saling bertukar pikiran, informasi, dan pengalaman pribadi. Pertukaran sosial sebagai suatu konsep adalah bersifat relasional; kepercayaan itu dibangun.¹⁰ Proses pertukaran informasi dalam konteks komunikasi biasanya dilakukan sebagai sarana untuk bersosialisasi dengan orang-orang di sekitarnya.

John Thibaut dan Harlod Kelley mengembangkan teori pertukaran sosial pada tahun 1959. Salah satu teori komunikasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori pertukaran sosial, dimana menggambarkan bagaimana seorang individu berkembang dan terlibat dalam interaksi sosial dengan membatasi dampak yang dihasilkan dalam interaksi tersebut. Teori ini, yang dikembangkan oleh Thibaut dan Kelley dapat diterapkan dalam konteks komunikasi interpersonal dan komunikasi kelompok kecil.¹¹

Teori ini mengkaji tingkah laku sosial sebagai hubungan antara menerima dan memberi (*take and give*). Apa yang dipertukarkan dapat bersifat non-material (seperti penghargaan, penerimaan, dan prestasi) atau material (seperti uang atau tenaga kerja).¹²

Definisi sederhana pertukaran sosial adalah setiap kegiatan yang melibatkan setidaknya dua orang dan dapat berupa materi atau intangible, bermanfaat atau mahal. Menurut definisi Skinner, perilaku sosial paling baik dipahami dalam konteks interaksi individu-individu, di mana setiap orang

¹⁰ Stephen W. Littlejohn & Karen A. Foss, *Ensiklopedia Teori Komunikasi Jilid 1* (Kencana. 2016.0697, 2016).

¹¹ Muhammad Diak Udin, 'ANALISIS PERILAKU SOSIAL MASYARAKAT DUSUN PLOSOREJO DESA KEMADUH KAB. NGANJUK DALAM TRADISI YASINAN DAN TAHLILAN (Study Deskriptif Melalui Pendekatan Teori Pertukaran Sosial)', *Jurnal Pemikiran Keislaman*, 26.2 (2016), pp. 342–61, doi:10.33367/tribakti.v26i2.221.

¹² B A B Ii, 'Istarani, 58 Model Pembelajaran Inovatif, (Medan:Media Persada,2014), Hlm.189. 9', pp. 9–25.

memiliki hubungan sosial yang dapat dinyatakan dengan jelas atau tidak, dari mana hubungan tersebut memiliki konsekuensi imbalan maupun biaya yang "diperoleh atau dikorbankan" setiap individu selama interaksi berlangsung.¹³

Teori ini menjelaskan bahwa kita memasuki hubungan pribadi dengan individu lain karena kita dipengaruhi oleh mereka. Dengan kata lain, hubungan interpersonal kita dengan orang lain akan sangat bermanfaat bagi kita. Menurut teori sosial, hubungan antara individu dan lingkungannya ditandai dengan hubungan yang saling mempengaruhi (*reciprocal*). Mengingat bahwa kehidupan sosial kita terutama terdiri dari individu yang lain, baik kita maupun orang lain di dalamnya memiliki perilaku yang saing mempengaruhi. Dalam hubungan tersebut ada tiga komponen utama: keuntungan (*profit*), imbalan (*reward*), dan pengorbanan (*cost*).¹⁴

Konsep teori pertukaran sosial juga menunjukkan bahwa ada konsekuensi tertentu pada pertukaran baik yang bersifat ganjaran material, misalnya berupa barang ataupun spiritual yang berupa pujian. Kemudian, agar pertukaran sosial terjadi, terdapat beberapa hal yang perlu dipertimbangkan diantaranya: 1) Setiap individu atau kelompok harus fokus pada target yang hanya dapat dicapai melalui interaksi dengan orang lain. 2) Perilaku juga dikenal sebagai tindakan, perlu memiliki tujuan untuk mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan.¹⁵

Teori Interaksi Sosial adalah alat kerja yang sering digunakan dalam studi hubungan interpersonal. Teori ini berfokus pada interaksi yang seseorang miliki dalam interaksi sosial, di mana seseorang mengharapkan manfaat dari

¹³ Muhammad Syafar, 'Memahami Penerapan Dan Manfaat Teori Sistem, Life-Span, Interaksi Simbolis, Pertukaran Sosial Pada Masalah Sosial', *Lembaran Masyarakat*, II.1 (2016), pp. 1–28 <<http://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/lembaran/article/view/479/415>>.

¹⁴ Shokhibul Mighfar, 'SOCIAL EXCHANGE THEORY : Telaah Konsep George C. Homans Tentang Teori Pertukaran Sosial', *LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan*, 9.2 (2015), pp. 259–82, doi:10.35316/lisanalhal.v9i2.98.

¹⁵ Peter M. Blau, 'Social Exchange', *Exchange and Power in Social Life*, I.1 (2018), pp. 88–114, doi:10.4324/9780203792643-4.

hubungan mereka. Dalam konteks layanan pendidikan, teori sosial dapat memberikan wawasan tentang bagaimana mahasiswa menilai dan mengevaluasi layanan yang disediakan oleh Tenaga Kependidikan.

2. Teori Harapan Dan Kesesuaian

Teori harapan-valensi merupakan salah satu teori motivasi kerja yang paling sering diteliti. Salah satu perbedaan yang signifikan dan penting dalam penelitian tentang teori EV yaitu pendekatan within-person dan across-person dalam mengkonseptualisasikan serta menguji teori tersebut. Pendekatan within-person menggunakan konsep EV untuk memperkirakan preferensi seseorang terhadap berbagai alternatif perilaku. Sementara pendekatan across-person menggunakan konsep EV untuk memperkirakan perbedaan atau perubahan perilaku sebenarnya di antara seluruh peserta sampel. Beberapa penelitian menyatakan minat terhadap teori harapan terkait dengan motivasi untuk mengikuti pelatihan, pergantian karyawan, produktivitas, dan penetapan tujuan diri. Tulisan ini penting untuk meninjau kembali apakah teori harapan masih relevan saat ini. Beberapa peneliti menganggap penting untuk menguji kembali validitas teori harapan, dan oleh karena itu Eerde dan Thierry berupaya untuk mengeksplorasi hubungan antara teori harapan dengan variabel yang terkait dengan pekerjaan.¹⁶

Teori harapan (*Expectancy Theory*) dikemukakan oleh Victor H. Vroom pada tahun 1964. Vroom menjelaskan bahwa motivasi seseorang untuk bekerja keras dalam melakukan tugasnya dipengaruhi oleh sejauh mana harapan dan kebutuhan individu terpenuhi melalui hasil pekerjaan tersebut.

Ada tiga asumsi utama dalam teori harapan Vroom. Asumsi-asumsi tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Setiap individu meyakini bahwa jika dia berperilaku dengan cara

¹⁶ Nilawati, L. (2013). Kontribusi Teori Harapan “Vroom” dalam Penelitian Keperilakuan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.

tertentu, hasil tertentu akan terjadi. Hal ini disebut harapan hasil (*outcome expectancy*), yaitu penilaian subjektif seseorang tentang kemungkinan hasil yang akan terjadi dari tindakannya.

2) Setiap hasil memiliki daya tarik tertentu bagi individu. Ini disebut valensi (*valence*), yang merupakan nilai yang individu berikan kepada hasil yang diharapkan.

3) Setiap hasil terkait dengan pendapat tentang seberapa sulit mencapainya. Hal ini disebut harapan usaha (*effort expectancy*), yaitu kemungkinan bahwa usaha individu akan menghasilkan pencapaian tujuan tertentu.

Teori ini mengemukakan motivasi seseorang untuk bekerja keras dalam menjalankan tugasnya bergantung pada seberapa baik kebutuhan dan keinginan individu terpenuhi melalui hasil pekerjaannya.¹⁷

Teori Kesesuaian yang dikembangkan oleh Osgood dan Tannenbaum menyatakan bahwa jika terdapat dua orang, kelompok informasi, atau konsep yang saling bertentangan, sehingga seorang pengamat harus membuat penilaian, maka pengamat tersebut akan mengalami tekanan untuk memilih di antara salah satu pihak. Namun, apabila kedua kelompok informasi tersebut serupa atau kongruen, maka tidak akan ada konflik, dan pengamat tidak akan merasakan tekanan apa pun.¹⁸ Kepuasan adalah penilaian atau tanda seberapa puasny pelanggan atau pengguna terhadap produk atau jasa yang mereka terima dari perusahaan.¹⁹

¹⁷ <https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/B21A/2014/B.231.14.0223/B.231.14.0223-05-BAB-II-20190303105547.pdf>

¹⁸ <https://www.uky.edu/~drlane/capstone/persuasion/congruity.htm>

¹⁹ Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah, Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan), 210.

C. Landasan Konseptual

1. Kepuasan Layanan

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan, termasuk:

- a. Kualitas layanan: menunjukkan seberapa baik produk atau layanan memenuhi kebutuhan pengguna. Kualitas layanan dapat dinilai dari responsif, empati, keandalan dan jaminan penyedia layanan.
- b. Komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan pelanggan sangat penting agar pelanggan memahami apa yang diharapkan dari layanan yang mereka gunakan dan untuk memberikan informasi tentang perubahan atau masalah potensial yang mungkin timbul.
- c. Ketersediaan: Pelanggan ingin merasa yakin bahwa layanan yang disebutkan di atas mudah diakses dan tersedia saat mereka membutuhkannya. Gangguan layanan dapat terjadi pada jam kerja saat melayani dan merespons pelanggan
- d. Personalisasi: kemampuan untuk memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi setiap pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Ini bisa berupa solusi yang disesuaikan atau pendekatan adaptif terhadap pemecahan masalah.
- e. Mengenai Keluhan: cara penyedia layanan menyelesaikan keluhan atau masalah pelanggan juga sangat penting untuk kepuasan layanan. Solusi yang cepat dan efektif dapat membantu meningkatkan kepercayaan pelanggan.²⁰

2. Layanan Kependidikan

Layanan kependidikan merupakan layanan yang berhubungan langsung

²⁰ Sinollah Sinollah and Masruroh Masruroh, 'Pengukuran Kualitas Pelayanan', *DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4.1 (2019), pp. 45–64
<[CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE](https://www.researchgate.net/publication/337067216_PENGUKURAN_KUALITAS_PELAYANAN_Servqual_-_Parasuraman_DALAM_MEMBENTUK_KEPUASAN_PELANGGAN_SEHINGGA_TERCIPTA_LOYALITAS_PELANGGAN/link/5e981f684585150839e0484a/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnNOUGFnZSI6InB>>.</p>
</div>
<div data-bbox=)

dengan mahasiswa. Oleh karena itu, untuk memberikan layanan akademik, perguruan tinggi wajib berupaya memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga mempengaruhi kepuasan mereka. Pelayanan yang ditawarkan oleh perguruan tinggi meliputi pelayanan akademik, pelayanan administrasi dan kegiatan kemahasiswaan. Perguruan tinggi harus memberikan pelayanan prima dalam melayani mahasiswanya.²¹

3. Mahasiswa

Sebagai mahasiswa, seseorang biasanya terlibat dalam kegiatan akademik seperti menghadiri perkuliahan, mengerjakan tugas, dan mengikuti ujian. Mahasiswa dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap layanan administrasi universitas dalam berbagai aspek. Pengaruh tersebut melibatkan interaksi antara mahasiswa dan sistem administrasi universitas, dan dampaknya bisa positif atau negatif tergantung pada bagaimana hubungan tersebut dikelola.

a. Kepuasan Mahasiswa

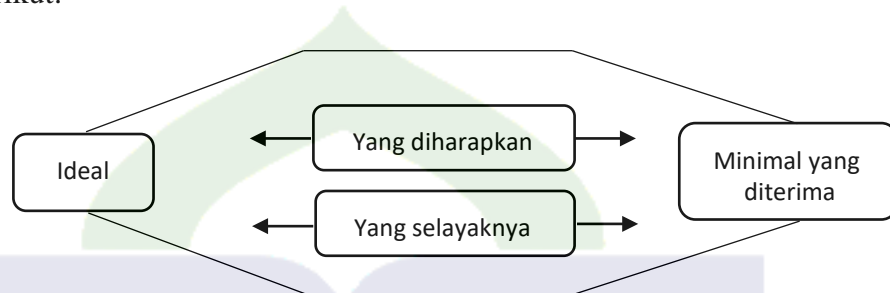
Mahasiswa adalah penerima utama layanan di suatu perguruan tinggi, mereka adalah individu yang belajar di institusi tersebut. Kepuasan mahasiswa merujuk pada respons positif terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi, dimana harapan mereka terhadap layanan sesuai dengan kenyataan yang mereka alami. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa adalah sebagai evaluasi positif terhadap berbagai jenis layanan yang mereka terima, yang sesuai dengan harapan mereka.

Mahasiswa dianggap sebagai pelanggan karena mereka membayar untuk layanan pendidikan guna mengejar ilmu pengetahuan, dengan harapan tertentu terkait proses pendidikan mereka. Ini mencakup aspek pelayanan, fasilitas, kualitas infrastruktur, kepemimpinan, dan lain sebagainya. Setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda mengenai harapan mereka terhadap aspek-aspek

²¹ Suffiyah Arrafiatus, 'Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa', *Jurnal Ilmiah Aset*, Vol. 13.No. 2 (2011), p. hlm. 84.

tersebut. Ada yang memilih standar yang tinggi yang mungkin tidak dapat dipenuhi oleh institusi, ada yang memiliki standar sedang, dan ada pula yang memiliki standar yang lebih rendah.²²

Middie menguraikan pengaruh harapan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1 (Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Mahasiswa)

Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai ideal adalah nilai yang tidak boleh jauh dari nilai yang diterima. Semakin sesuai dengan ideal yang diterima maka makin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa.

4. Pelayanan

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan mencakup upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sambil memberikan jaminan yang sejalan dengan harapan mereka. Kualitas layanan juga merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dapat dipertahankan dengan memperhatikan kebutuhan individu pelanggan. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada perspektif penyelenggara atau penyedia jasa, tetapi lebih didasarkan pada persepsi dan pengalaman langsung pelanggan. Pelanggan mengalami dan menilai layanan yang diberikan, sehingga mereka berperan penting dalam mengevaluasi dan

²² B A B Ii, 'BAB II (Kepuasan)', 2011, pp. 7–22.

menentukan kualitas layanan. Menurut Yamit, kualitas pelayanan memiliki beberapa makna, yaitu:²³

1. *Excellent* merupakan standar kinerja pelayanan yang dicapai.
2. *Costumer* merupakan orang perseorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima dan membayar jasa.
3. *Service* merupakan kegiatan utama atau pelengkap yang berorientasi transaksi dan tidak terlibat langsung dalam proses pembuatan produk atau jasa.
4. *Quality* merupakan komponen yang berwujud atau tidak berwujud dari sifat suatu produk atau jasa.
5. *Level* menggambarkan sistem pemantauan dan evaluasi.
6. *Consistent* artinya tidak ada penyimpangan dan seluruh pelayanan diberikan sesuai standar yang ditentukan.
7. *Delivery* adalah penyampaiannya yang benar dan tepat waktu.

Dari pendapat mengenai kualitas pelayanan di atas, dapat kita simpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi segala keinginan dan kebutuhan pelanggan agar syarat penyampaiannya sesuai dengan harapan pelanggan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Taufiqurohman, terdapat lima dimensi pada pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles*, juga dikenal sebagai Bukti fisik, mengacu pada kemampuan organisasi untuk membuktikan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan, pengoperasian, lingkungan sarana dan prasarana fisik suatu perusahaan melalui pelayanan yang diberikan suatu penyedia jasa. Hal ini mencakup tempat (gedung), teknologi yang digunakan, dan produktivitas karyawan.

²³ R Diansyah Y Septiani, E Arribe, 'Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurbab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual', *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3.1 (2020), pp. 131-43.

2. *Reliability* atau Keandalan mengacu pada kapasitas organisasi untuk menyediakan layanan yang dapat diandalkan dan dapat disesuaikan sesuai kebutuhan pelanggan. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang setara kepada semua pelanggan tanpa kesalahan, pendekatan yang ramah dan ketelitian yang tinggi.

3. *Responsiveness* juga dikenal sebagai ketanggapan, mengacu pada kemampuan untuk memberikan bantuan dengan memberikan informasi yang jelas dan memberikan pelayanan yang tepat waktu (responsif) kepada pelanggan. Membuat pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, hal tersebut menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan.

4. *Assurance* atau jaminan juga dikenal sebagai kepercayaan dan keyakinan, mengacu pada pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari berbagai elemen seperti komunikasi, keandalan, keamanan, kompetensi, dan kesopanan.

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus, individual kepada pelanggan melalui pemahaman kebutuhan mereka. Dimana pemahaman perusahaan diperlukan.²⁴

c. Ciri- Ciri Pelayanan Yang Baik

Mengenai dengan pelayanan yang unggul tidak menyimpang dari ciri-ciri pelayanan yang baik. Berikut ini adalah beberapa contoh pelayanan yang baik yang harus segera dipenuhi oleh lembaga pendidikan untuk memastikan bahwa kebutuhan mahasiswa dapat terpenuhi semaksimal mungkin setelah adanya faktor pendukung yang berpengaruh terhadap mutu layanan, terbentuklah ciri-ciri pelayanan yang baik antara lain sebagai berikut:

- 1) Tersedia sarana dan pelayanan yang baik

²⁴ I A Januar, 'Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2022 <<https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/8048>>.

Mahasiswa ingin dilayani secara prima untuk melayani mahasiswa. Salah satu hal yang paling penting adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh lembaga pendidikan. Fasilitas dan peralatan yang tersedia, seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai dan terawat dengan baik sehingga pelanggan merasa nyaman, aman, dan tidak bosan di ruangan tersebut. Tersedia sarana dan pelayanan yang baik

2) Memiliki staf atau pegawai yang kompeten

Kenyamanan juga sangat tergantung pada pegawai yang melayaninya. Tenaga kependidikan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar.

3) Tanggung jawab

Dalam melaksanakan tugas pelayanan, tenaga kependidikan harus memiliki kemampuan untuk bertanggung jawab dalam melayani setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Kepuasan pelanggan tergantung pada kesan tanggung jawab yang diberikan oleh tenaga kependidikan; jika ada kasus di mana pelayanan tidak diselesaikan dengan baik, hal ini dapat merusak citra instansi tersebut.

4) Komunikatif

Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif berarti memiliki pemahaman tentang kebutuhan dan keinginan pelanggan. Selain itu, tenaga kependidikan harus dapat berkomunikasi dalam bahasa yang jelas dan mudah dimengerti sehingga ketika pelanggan menemui kesulitan, pelanggan tidak segan mengemukakan kepada tenaga kependidikan. Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif juga membuat setiap situasi menjadi jelas sehingga tidak ada ruang untuk kesalahpahaman.

5) Keramahan

Kerahaman adalah sikap positif dan perilaku baik yang harus ditunjukkan kepada setiap pelanggan. Agar pelanggan merasa bahagia dan puas ketika berinteraksi dengan tenaga kependidikan, tenaga kependidikan harus menjalin kerahaman dan keakraban kepada mereka.

6) Hubungan

Setiap bagian dalam suatu instansi perlu memiliki akses mudah untuk berkomunikasi dengan pelanggannya, sehingga apabila pelanggan ingin berkomunikasi dengan bagian tertentu, mereka dapat berbicara langsung dengan tenaga kependidikan yang bersangkutan.²⁵

d. Pendidikan Sebagai Layanan Jasa

Dilihat dari prinsip-prinsip dasar penyelenggaraan pendidikan, ini adalah jenis layanan yang disediakan oleh sebuah lembaga atau unit pendidikan untuk kepentingan masyarakat. Pendidikan bersifat umum, ditujukan secara khusus kepada masyarakat, dan dapat dianggap sebagai bentuk pelayanan publik yang memberikan manfaat kepada masyarakat.²⁶

Pendidikan dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi sebenarnya adalah pelayanan yang diberikan kepada murid, siswa, dan mahasiswa sebagai pelanggannya. Kegiatan pendidikan tidak hanya difokuskan pada hasil akhir dari proses pendidikan dalam bentuk jumlah lulusan, tetapi juga menekankan pada evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan selama proses belajar mengajar. Hal ini penting untuk memastikan bahwa layanan pendidikan yang diberikan memiliki kualitas yang optimal, tidak hanya memengaruhi hasil akhir tetapi juga mempertimbangkan aspek kompetisi antar lembaga pendidikan. Sensitivitas terhadap kualitas layanan akan memiliki dampak yang signifikan pada siswa dan mahasiswa baru.²⁷

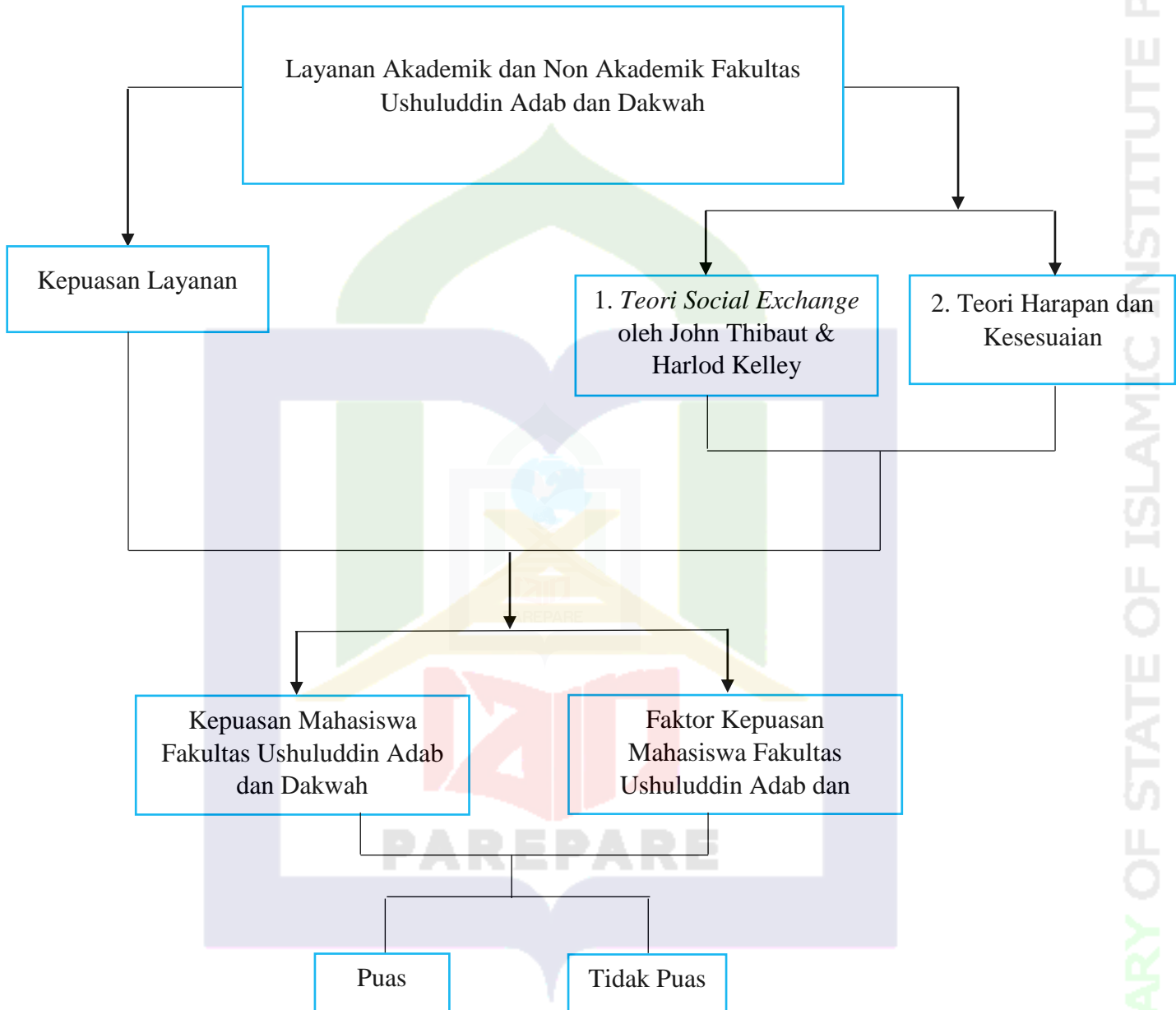
²⁵ Suranto, *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan* (Semarang: CV. Ghyyas Putra, 2009)

²⁶ Risky, Ika Yunanda. *Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Sub Bagian Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh*. Diss. UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2020.

²⁷ Nurjannah Nurjannah, 'Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Iai Muhammadiyah Sinjai', *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 11.2 (2020), pp. 51–57, doi:10.21009/10.21009/jep.0122.

D. Bagan Kerangka Pikir

Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pikir



Berdasarkan kerangka pikir pada skema di atas menjelaskan bahwa yang menjadi objek penelitian adalah Layanan Akademik dan Non Akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, kemudian yang akan diteliti adalah terkait kepuasan terhadap layanan tersebut, teori yang digunakan pada penelitian ini ialah

teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*) dan Teori Harapan dan Kesesuaian, kemudian akan diteliti tentang Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, dan apa yang menjadi Faktor Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah sehingga nantinya akan diperoleh hasil dari survei kepuasan mahasiswa antara puas dan tidak puas.

E. Hipotesis

Hipotesis merupakan prediksi awal atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah atau pertanyaan penelitian yang belum diverifikasi kebenarannya. Menurut Dantes (2012), hipotesis adalah suatu dugaan yang harus diuji menggunakan data yang diperoleh melalui penelitian.²⁸ Oleh karena itu, hipotesis tersebut merupakan dugaan yang memerlukan pengujian untuk memvalidasi kebenarannya. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **H0:** Tidak terdapat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
2. **H1:** Adanya kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

²⁸ M. Zaki and Saiman Saiman, 'Kajian Tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian', *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4.2 (2021), pp. 115–18, doi:10.54371/jiip.v4i2.216.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode yang dipilih untuk penelitian ini adalah metode kuantitatif. Proses penelitian kuantitatif melibatkan penggunaan data berbentuk angka sebagai sarana untuk mengungkap informasi tentang fenomena yang diteliti. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel, menguji teori, dan membuat generalisasi yang bisa diprediksi. Penggunaan metode kuantitatif dipilih karena efektif dalam mengukur tingkat kepuasan mahasiswa secara statistik. Penelitian ini menggunakan pendekatan survei, yang merupakan metode penelitian yang meminta penjelasan tentang sebab dan akibat, hubungan, pengaruh, dan adanya klausal.²⁹. Survei digunakan untuk mengumpulkan data yang mendalami pertanyaan-pertanyaan spesifik yang relevan dengan penelitian. Peneliti dapat menyusun pertanyaan dalam berbagai format sesuai dengan target audiens, serta mengumpulkan data dari populasi besar dengan menggunakan ukuran sampel yang lebih kecil.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah kampus Institut Agama Islam Negeri Parepare Jl. Amal Bakti Kota Parepare Sulawesi Selatan.

2. Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, penelitian ini membutuhkan waktu selama dua bulan dengan waktu satu bulan digunakan untuk mengumpulkan data-data penelitian dan satu bulan untuk pengolahan data

²⁹ Septi Arjuani, 'Jurusan Komunikasi Dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo 2022', 2022.

Tabel 3.1 Waktu dan Kegiatan Penelitian

N O	KEGIATAN	BULAN																			
		JUNI				JANUARI				MARET				MEI				JULI			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
TAHAP PRA PENELITIAN																					
1	Pemilihan Ide	■																			
2	Perumusan Masalah	■	■	■																	
3	Pengambilan Data Informan		■																		
4	Penentuan Data Informan		■																		
5	Penyusunan Teori & Konsep					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■						
6	Penyusunan Kerangka berpikir					■	■	■	■	■	■	■	■	■							
7	Penyusunan Metode Penelitian					■	■	■	■	■	■	■									
TAHAP PENELITIAN																					
8	Pembagian Angket atau Kuesioner															■	■	■			
9	Dokumentasi															■	■	■			
TAHAP PASCA PENELITIAN																					
11	Pengolahan / Reduksi Data																		■	■	
12	Penyajian Data																		■	■	
13	Pemaparan Hasil Penelitian & Pembahasan																		■	■	
14	Penarikan Kesimpulan / Verifikasi																		■	■	

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam penelitian, istilah "populasi" merujuk pada seluruh objek atau subjek yang menjadi target dari suatu penelitian. Populasi tersebut dapat berupa jumlah keseluruhan individu, data, nilai, gejala, atau fenomena yang menjadi sumber informasi dalam penelitian.³⁰

Pada penelitian ini yang menjadi populasinya adalah mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Adapun jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 1306 mahasiswa.

Tabel 3.2 Data Mahasiswa aktif Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

MAHASISWA		AKTIF TAHUN 2023							Jumlah
NO	PRODI	ANGKATAN							
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
1.	Bahasa dan Sastra Arab	0	4	25	19	20	19	27	114
2.	Bimbingan Konseling Islam	10	19	51	52	57	74	43	306
3.	Jurnalistik Islam	6	7	22	13	7	12	7	74
4.	Komunikasi dan Penyiaran Islam	10	39	43	63	55	53	47	310
5.	Manajemen Dakwah	1	6	55	33	34	34	33	196
6.	Pengembangan Masyarakat Islam	2	4	21	14	9	7	6	63
7.	Sejarah Peradaban Islam	4	16	34	34	16	19	10	133
8.	Sosiologi Agama	7	15	25	22	14	20	7	110
	Total	40	110	276	250	212	238	180	1.306

Sumber: Admin Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

Tabel di atas menunjukkan data mengenai jumlah mahasiswa aktif Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Parepare mulai tahun 2017 hingga tahun 2023.

³⁰ Nur Fadilah Amin, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas, 'Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian', *Jurnal Pilar*, 14.1 (2023), pp. 15–31.

Dari data tersebut terdapat 8 program studi dengan jumlah keseluruhan populasi sebanyak 1306 mahasiswa.

2. Sampel

Sampel adalah metode pengumpulan data di mana sebagian kecil dari populasi dipilih untuk mewakili karakteristik dan ciri dari populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan disebut probabilitas sampling, yang memungkinkan pemilihan sampel yang representatif dari populasi tertentu. Salah satu metode probabilitas yang digunakan adalah sampel acak sederhana, di mana titik sampel ditarik secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi, sehingga setiap objek memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.³¹

Sampel dalam penelitian ini diambil berdasarkan dari mahasiswa aktif dari tahun 2017 sampai tahun 2023. Untuk menentukan sampel penelitian ini menggunakan teknik slovin sebagai penarikan sampel, agar peneliti lebih mudah menghitung dengan menggunakan rumus dan perhitungan sederhana.

Rumus Slovin dalam menentukan sampel ialah:

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

Keterangan:

n : ukuran sampel/jumlah responden

N : ukuran populasi

e : presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, **e = 0,05**

³¹ Nur Padilah Khaerani and others, 'Survei Keberhasilan Kegiatan Outing Plus 8 Bagi Mahasiswa Kpi 2021', *Shoutika*, 2.1 (2022), pp. 27–41, doi:10.46870/jkpi.v2i1.171.

Untuk mengetahui sampel penelitian ini maka dilakukan perhitungan sebagai berikut:

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

$$n = \frac{1306}{1 + 1306 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{1306}{1 + 1306 (0,0025)}$$

$$n = \frac{1306}{1 + 3,265}$$

$$n = \frac{1306}{4,265}$$

$$n = 306,2133$$

$$= 306,2133 \text{ (dibulatkan menjadi 306)}$$

Sesuai teknik perhitungan sampel, terdapat 306 orang responden dalam penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu meliputi:

1. Angket atau Kuesioner

Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner adalah instrumen untuk mengumpulkan data dalam bentuk tertulis melalui serangkaian pertanyaan yang dijawab oleh responden. Salah satu jenis kuesioner yang digunakan adalah angket tertutup, di mana responden hanya dapat memilih jawaban yang disediakan dan tidak dapat memberikan jawaban bebas. Data dikumpulkan melalui kuesioner tatap muka, di mana peneliti langsung mengumpulkan data dari sumber primer tanpa perantara. Kuesioner ini

digunakan untuk melakukan survei tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan, dengan menggunakan skala nominal dalam pengukuran.

2. Dokumentasi

Dalam penelitian, dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis data dan informasi yang tersedia dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka, dan gambar, yang umumnya berupa laporan.³² Teknik dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara menyalin dokumen atau bukti tertulis, seperti catatan populasi, yang peneliti dapat mengaksesnya di lapangan.

E. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, peneliti memusatkan perhatian pada definisi operasional setiap variabel karena definisi operasional mencakup semua aspek yang menjadi fokus penelitian. Penelitian ini melibatkan variabel independen (bebas) yang bertindak sebagai penyebab perubahan dan berpotensi mempengaruhi variabel dependen yang terkait. Variabel independen adalah layanan akademik dan non akademik, sedangkan variabel dependen adalah tingkat kepuasan mahasiswa yang dipengaruhi oleh variabel independen tersebut.

³² P.13 sugiyono (2018, 'Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian', *Metode Penelitian*, 2, 2018, pp. 32–41.

Tabel 3.3 Operasional Variabel

Pengukuran kualitas layanan menggunakan konsep dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

No	Variabel	Indikator	Skala
1.	Kepuasan Mahasiswa	<p>a. <i>Tangible</i> atau bukti langsung merujuk pada aspek fisik dari fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik</p> <p>b. <i>Reliability</i> (Keandalan pelayanan)</p> <p>c. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) mengacu pada kemampuan para penyedia layanan untuk tanggap dalam membantu pelanggan.</p> <p>d. <i>Assurance</i> (Jaminan) merujuk pada kemampuan atau keyakinan petugas dalam membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.</p> <p>e. <i>Empathy</i> mengacu pada keinginan untuk memberikan kepuasan</p>	

		pribadi kepada pelanggan, serta memberikan jaminan layanan dan menangani keluhan dengan baik.	
--	--	---	--

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden melalui kuesioner dan pertanyaan tertulis, baik melalui observasi maupun wawancara.³³ Data mengenai Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan dikumpulkan menggunakan kuesioner (angket). Dalam penelitian ini, skala nominal digunakan sebagai skala pengukuran. Skala nominal merupakan skala pengukuran yang paling sederhana, di mana data dikelompokkan berdasarkan karakteristik tertentu dan hanya membedakan karakteristik satu dengan yang lainnya. Contoh karakteristik tersebut antara lain umur, agama, warna kulit, jenis kelamin, dan sebagainya. Tujuan peneliti menggunakan skala nominal adalah untuk mendapatkan gambaran umum mengenai kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah dalam kategori tertentu tanpa memberikan tingkatan atau urutan kuantitatif yang spesifik. Dengan menggunakan skala nominal, penelitian ini berfokus pada karakteristik kategori kuantitatif yang bersifat deskriptif.

1. Uji Validitas

Suatu instrumen dianggap valid jika mampu mengukur dengan tepat apa yang dimaksudkan untuk diukur. Dengan kata lain, validitas berkaitan dengan "keakuratan" instrumen. Instrumen yang valid akan menghasilkan data yang valid pula. Dengan demikian, jika data yang diperoleh berasal dari instrumen yang valid, maka instrumen tersebut juga dianggap valid. Untuk menilai validitas suatu pernyataan, umumnya

³³ Ronny Kountur, *Metode untuk penulisan skripsi & Tesis*, (Jakarta: CV. Taruna Grafika, 2003), Cet Ke-1, Hal. 113

dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada tingkat kepercayaan 0,05. Artinya, untuk mengetahui apakah suatu item valid atau tidak, dilihat dari hasil nilai koefisien korelasi product moment apakah lebih besar dari r tabel; jika lebih besar, maka instrumen itu juga valid.³⁴ Untuk menilai validitas suatu pernyataan, umumnya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada tingkat kepercayaan 0,05. Artinya, untuk mengetahui valid atau tidaknya item, maka dilihat dari hasil nilai koefisien korelasi *product moment* apakah lebih besar dari r tabel, jika lebih besar maka item tersebut dinyatakan valid. Adapun, dalam uji validitas tersebut digunakan aplikasi Microsoft Excel untuk tabulasi data, kemudian diuji melalui aplikasi SPSS.

Rumus korelasi product moment digunakan untuk pengujian terhadap validitas item, dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

- 1) r : Koefisien korelasi person
- 2) N : Banyak pasangan nilai X dan Y
- 3) $\sum XY$: Jumlah dari hasil kali nilai X dan nilai Y
- 4) $\sum X$: Jumlah nilai X
- 5) $\sum Y$: Jumlah nilai Y
- 6) $\sum x^2$: Jumlah dari kuadrat nilai X
- 7) $\sum Y^2$: Jumlah dari kuadrat nilai Y

³⁴ M. Pd Prof. Dr. S. Eko Putro Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, 2012.

Tabel 3.4 Uji Validitas angket Kepuasan Mahasiswa Dalam Layanan Akademik dan Non Akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Mahasiswa	1	0,507	0,113	Valid
	2	0,489	0,113	Valid
	3	0,559	0,113	Valid
	4	0,600	0,113	Valid
	5	0,581	0,113	Valid
	6	0,651	0,113	Valid
	7	0,656	0,113	Valid
	8	0,579	0,113	Valid
	9	0,520	0,113	Valid
	10	0,631	0,113	Valid
	11	0,669	0,113	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 29

Instrumen Kepuasan Mahasiswa dilakukan untuk menguji validitas. Jumlah responden yang digunakan adalah sebanyak 306 orang. Sehingga nilai r tabel yang digunakan, yaitu 0,113 dengan nilai taraf signifikan 5%. Adapun, sebuah item dikatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel. Berdasarkan tabel 3.3 diatas, sebanyak 11 pernyataan item yang diuji, terdapat 11 item yang dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dengan alat ukur yang digunakan. Suatu alat ukur dianggap stabil, dapat dipercaya, dan layak digunakan untuk peramalan. Ini berarti data yang reliabel adalah hasil yang konsisten, meskipun diuji berkali-kali oleh peneliti yang berbeda. Suatu pengukuran disebut reliabel atau memiliki keandalan jika terus memberikan jawaban yang sama.³⁵ Uji ini dilakukan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*

³⁵ Morissan, *METODE PENELITIAN SURVEY* (KENCANA, 2012).

$$R = a = \frac{n}{n-1} \left(\frac{s \sum si}{s} \right)$$

Keterangan :

- R : Koefisien reabilitas Alpha Croanbach
- N : Jumlah item
- S : Varian skor keseluruhan
- Si : Varian masing-masing item

Tabel 3.5 Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.809	11

Sumber: Data Olahan SPSS Versi 29

Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen kepuasan mahasiswa (Variabel X), nilai Cronbach Alpha sebesar 0,809 yang lebih besar dari 0,60 pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa 11 item yang telah diuji validitasnya dinyatakan valid dan reliabel, sehingga layak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian dengan metode kuantitatif menggunakan teknik analisis data yang berhubungan dengan hipotesis yang diuji dalam penelitian tersebut. Bentuk hipotesis penelitian akan menentukan teknik analisis yang akan digunakan. Analisis data adalah cara untuk mengolah data yang telah dikumpulkan dengan menguji data tersebut; dalam hal ini, peneliti perlu memahami jenis analisis yang digunakan.

Beberapa teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Analisis statistik deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah salah satu metode dalam analisis data kuantitatif yang digunakan untuk meringkas dan menggambarkan karakteristik dasar dari sekumpulan data, baik secara numerik maupun grafis. Tujuan utamanya adalah memberikan pemahaman yang jelas mengenai pola dan sifat dasar dari data yang diamati. Analisis statistik deskriptif memanfaatkan mean, median, modus, dan standar deviasi untuk memberikan gambaran umum tentang kepuasan siswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan. Rumus yang digunakan untuk mencari mean, median, modus, dan standar deviasi adalah sebagai berikut:

a) Mean

Mean, juga disebut sebagai rata-rata, adalah hasil dari penjumlahan semua nilai dalam suatu kumpulan data yang kemudian dibagi dengan jumlah total nilai. Ini memberikan gambaran tentang nilai rata-rata dari keseluruhan data. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\mu = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{N} \text{ atau } \bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Keterangan:

μ = Rata-rata populasi

\bar{x} = Rata-rata sampel

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

x_i = Data ke-i

b) Median

Median adalah nilai data yang berada di tengah setelah data diurutkan berdasarkan nilainya, sehingga membagi data tersebut menjadi dua bagian yang sama besar. Median merupakan metode statistik yang mengharuskan data dianalisis secara berurutan dari nilai terkecil hingga terbesar, atau sebaliknya³⁶. Rumus untuk menemukan nilai median adalah sebagai berikut:

$$Med = \frac{x_1 + x_2}{2}$$

Keterangan:

Med = Median

X1 = Nilai tengah pertama dimana median terletak

X2 = Nilai tengah kedua dimana median terletak

c) Modus

Nilai yang paling umum dalam kumpulan data disebut modus. Ini menggambarkan nilai yang paling sering muncul dalam data tersebut. Berikut adalah rumus perhitungan untuk menentukan modus:

$$Mo = TB + \frac{a}{(a + b)} \times C$$

Keterangan:

Mo = Modus

³⁶ Icam Sutisna, 'Statistika Penelitian', *Universitas Negeri Gorontalo*, Program Doktor Ilmu Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo, 2020, pp. 1–15 <https://d1wqtxs1xzle7.cloudfront.net/62615506/TEKNIK_ANALISIS_DATA_PENELITIAN_KUANNTITATIF20200331-52854-1ovrwlw-libre.pdf?1585939192=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTeknik_Analisis_Data_Penelitian_Kuantita.pdf&Expires=1697869543&Signat>.

TB = Titik bawah kelas modus (kelas dengan

frekuensi terbesar)

a = Selisih frekuensi kelas Mo dengan sebelumnya

b = Selisih frekuensi Mo dengan sesudahnya

c = Interval kelas

d) Standar deviasi

Standar deviasi merupakan akar kuadrat dari varians. Ini mengukur seberapa jauh titik data yang tersebar dari rata-rata atau mean dari kumpulan data itu. Dalam konteks penelitian kuantitatif, standar deviasi sering digunakan untuk mengevaluasi variasi atau keragaman data.

Berikut adalah rumus standar deviasi:

$$S = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^k (X_i - \bar{X})^2}$$

Keterangan:

X_i = Data ke-i

\bar{X} = Rata-rata sampel

n = Jumlah Sampel

Uji analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran tentang data yang telah dikumpulkan oleh peneliti tanpa tujuan membuat kesimpulan yang berlaku secara umum. Analisis deskriptif ini menggunakan mean, median, modus, dan deviasi standar untuk menyajikan gambaran data tersebut.

Tabel 3.6 Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Mahasiswa	306	19	44	33.92	3.911
Valid N (listwise)	306				

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 29

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai minimum (Min) atau nilai rendah adalah 19 dengan nilai maximum (Max) atau nilai tinggi adalah 44 dan nilai untuk rata-rata (Mean) adalah 33.92 dengan standar deviasi adalah 3.911.

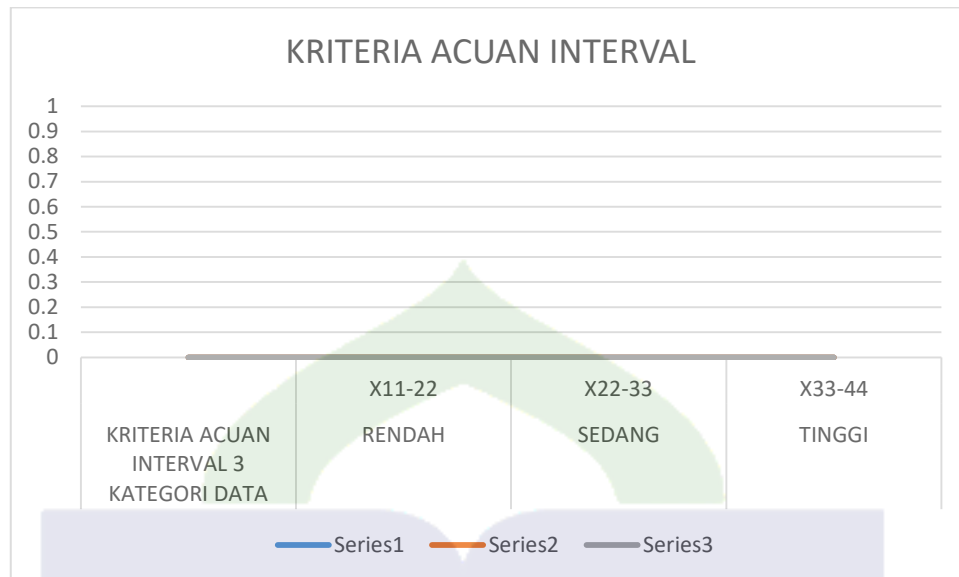
Hasil uji statistic deskriptif yang telah ditampilkan di atas, berikutnya peneliti akan merumuskan nilai kumulatif atau distribusi frekuensi dengan maksud untuk menjelaskan hasil penelitian menggunakan kuesioner pada mahasiswa fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, berikut tampilan rumusan nilai kumulatif atau tabulasi distribusi frekuensi berdasarkan data penelitian.

Tabel 3.7 Kriteria Acuan Interval

KRITERIA ACUAN INTERVAL KATEGORISASI DATA	
RENDAH	X11-22
SEDANG	X22-33
TINGGI	X33-44

Sumber : Data diolah dengan Microsoft Excel

Tabel di atas menunjukkan bahwa X (nilai skor total) 11 sampai 22 termasuk dalam kategori rendah, sedangkan nilai 22 sampai 33 termasuk dalam kategori sedang, dan nilai 33 sampai 44 termasuk dalam kategori tinggi.



Sumber: Data Diolah Dengan Microsoft Excel

Gambar 3.1 Kriteria Acuan Interval

Berdasarkan gambar kriteria acuan interval yang telah disajikan di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa pengkategorian data dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan hasil yang telah ditemukan di atas. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa data dikategorikan rendah jika nilai X (nilai skor total) 11 sampai 22. Jika interval nilai berada antara 22-33, data termasuk dalam kategori sedang, sementara data yang memiliki nilai dari 33-44 berada dalam kategori tinggi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Metode kuantitatif survei adalah pendekatan yang menggunakan instrumen terstandarisasi untuk mengumpulkan data numerik dari responden, dengan tujuan untuk menggeneralisasi hasil dari sampel yang diambil kepada populasi yang lebih besar. Survey ini juga dapat dilakukan untuk mengumpulkan data terkait sikap, nilai, kepercayaan, persepsi, pendapat, pendirian, serta perilaku.³⁷ Dengan demikian pada penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.

Untuk memperoleh data, peneliti menyebarkan kuesioner dan diisi sebanyak 306 oleh mahasiswa aktif fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Untuk variable Kepuasan Mahasiswa terdapat 11 pertanyaan yang terdiri dari 5 aspek yakni Berwujud/*Tangible*, Keandalan Pelayanan/*Reliability*, Ketanggapan/*Responsiveness*, Jaminan/*Assurance*, dan Empati/*Empathy*

1) Survey kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

Berikut survey kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menggunakan kuesioner/angket pada mahasiswa aktif di fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah .

Berikut adalah deskripsi hasil penelitian untuk setiap item.

³⁷ Hotmaulina Sihotang, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Pusat Penerbitan Dan Pencetakan Buku Perguruan Tinggi Universitas Kristen Indonesia Jakarta, 2023
<<http://www.nber.org/papers/w16019>>.

Tabel 4.1 item Ruang kelas dan media pembelajaran tersedia, nyaman dan berfungsi dengan baik

Kategori	Frekuensi	Persentasi
Sangat Puas	90	29%
Puas	190	62%
Kurang Puas	23	8%
Tidak Puas	3	1%
Total	306	100%

Sumber: Data hasil penelitian n=306

Berdasarkan dari data tabel di atas menggambarkan kepuasan mahasiswa mengenai ruang kelas dan media pembelajaran tersedia, nyaman dan berfungsi dengan baik. Diketahui sebesar 29% (90 mahasiswa) menjawab sangat puas dengan ruang kelas dan fasilitas kampus. Sementara itu, 62% (190 mahasiswa) menjawab puas dengan pernyataan tersebut, Selanjutnya sebanyak 8% (23 mahasiswa) menjawab kurang puas, dan sebanyak 1% (3 mahasiswa) lainnya menjawab tidak puas. Hasil dari data di atas menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa terkait penggunaan ruang kelas dan media pembelajaran masuk dalam kategori memuaskan.

Tabel 4.2 item Media pembelajaran online (Zoom, Google Meet, dll) tersedia, berfungsi dengan baik dan mudah di akses

Kategori	Frekuensi	Persentasi
Sangat Puas	56	18%
Puas	199	65%
Kurang Puas	49	16%
Tidak Puas	2	1%
Total	306	100%

Sumber: Data hasil penelitian n=306

Berdasarkan tabel frekuensi pada item ke dua yang disajikan di atas di atas , ditemukan bahwa sebanyak 18% (56 mahasiswa) menjawab sangat puas dengan media pembelajaran online tersedia dan berfungsi dengan baik. Sedangkan 65% (199 mahasiswa) merasa puas. Sementara itu sebanyak 16% (49 mahasiswa)

menyatakan kurang puas. Dan 1% (2 mahasiswa) merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terkait media online sudah tersedia dan berfungsi dengan baik, namun terdapat sebagian mahasiswa yang menyatakan kurang puas dengan media pembelajaran tersebut dikarenakan biasa terjadi gangguan pada jaringan sehingga media pembelajaran sulit untuk di akses.

Tabel 4.3 item Penampilan pendidik dan tenaga kependidikan rapi dan menarik

Kategori	Frekuensi	Persentasi
Sangat Puas	113	37%
Puas	188	61%
Kurang Puas	5	2%
Tidak Puas	0	0%
Total	306	100%

Sumber: Data hasil penelitian n=306

Dari data yang dikumpulkan pada item ke tiga di atas ditemukan bahwa sebanyak 37% (113 mahasiswa) menyatakan pendidik dan tenaga kependidikan telah berpenampilan rapi dan menarik, Sedangkan 61% (188 mahasiswa) menjawab puas dengan item tersebut, dan 2% (5 mahasiswa) menyatakan kurang puas. Data ini mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa terkait penampilan pendidik dan tenaga kependidikan termasuk dalam kategori memuaskan.

Tabel 4.4 item Kurikulum, jadwal perkuliahan, kalender akademik tersedia dan di informasikan dengan jelas kepada mahasiswa

Kategori	Frekuensi	Persentasi
Sangat Puas	82	27%
Puas	189	62%
Kurang Puas	35	11%
Tidak Puas	0	0%
Total	306	100%

Sumber: Data hasil penelitian n=306

Berdasarkan tabel frekuensi di atas ditemukan bahwa sebanyak 27% (82 mahasiswa) menjawab informasi terkait kurikulum, jadwal perkuliahan, dan kalender akademik sudah di informasikan dengan jelas kepada mahasiswa. Sebanyak 62% (189 mahasiswa) merasa puas dengan item pernyataan tersebut. Dan 11% (35 mahasiswa) lainnya merasa bahwa informasi yang diberikan oleh tenaga kependidikan terkait kurikulum, jadwal perkuliahan, kalender akademik masih belum jelas. Hal ini menggambarkan bahwa kepuasan mahasiswa terkait informasi kurikulum, dan kalender akademik berada pada kategori yang memuaskan. Namun terdapat sebagian kecil dari mahasiswa yang merasa kurang puas dengan hal tersebut.

Tabel 4.5 item Pendidik dan tenaga kependidikan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa

Kategori	Frekuensi	Persentasi
Sangat Puas	76	25%
Puas	205	67%
Kurang Puas	22	7%
Tidak Puas	3	1%
Total	306	100%

Sumber: Data hasil penelitian n=306

Berdasarkan tabel frekuensi pada item ke lima di atas, ditemukan bahwa sebanyak 25% (76 mahasiswa) menjawab sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pendidik dan tenaga kependidikan. Sedangkan sebanyak 67% (205 mahasiswa) menyatakan puas dengan item pernyataan tersebut. Sebanyak 22% (7 mahasiswa) merasa kurang puas. Dan 1% (3 mahasiswa) menjawab tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari mahasiswa telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pendidik dan tenaga kependidikan dan sudah memenuhi kebutuhan mereka. Namun terdapat

sebagian mahasiswa yang merasa kurang puas dengan item pernyataan tersebut.

Tabel 4.6 item Pendidik dan tenaga kependidikan menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan baik

Kategori	Frekuensi	Persentasi
Sangat Puas	73	24%
Puas	203	66%
Kurang Puas	29	9%
Tidak Puas	1	0%
Total	306	100%

Sumber: Data hasil penelitian n=306

Dari data yang dikumpulkan pada item ke enam di atas, ditemukan bahwa sebanyak 24% (73 mahasiswa) menyatakan sangat puas. Sebanyak 66% (203 mahasiswa) menjawab puas. Sedangkan 29% (9 mahasiswa) menjawab kurang puas. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar dari mahasiswa menyatakan puas dengan kesediaan pendidik dan tenaga kependidikan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa. Terdapat juga beberapa mahasiswa yang menunjukkan kurang puas dengan item pernyataan tersebut.

Tabel 4.7 item Pendidik dan tenaga kependidikan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat

Kategori	Frekuensi	Persentasi
Sangat Puas	49	9%
Puas	184	66%
Kurang Puas	70	24%
Tidak Puas	3	1%
Total	306	100%

Sumber: Data hasil penelitian n=306

Berdasarkan tabel di atas, ditemukan data bahwa sebanyak 9% (49 mahasiswa) menyatakan sangat puas. Sebanyak 66% (184 mahasiswa) menjawab puas. Sedangkan 24% (70 mahasiswa) menjawab kurang puas. Dan 1% (3 mahasiswa)

lainnya menjawab tidak puas. Hasil data tersebut menggambarkan bahwa mahasiswa merasa puas terkait pelayanan yang cepat dan tepat. Namun terdapat sebagian mahasiswa yang menilai kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pendidik dan tenaga kependidikan.

Tabel 4.8 item Pendidik dan tenaga kependidikan melayani dengan ramah dan dapat dipercaya

Kategori	Frekuensi	Persentasi
Sangat Puas	36	12%
Puas	212	69%
Kurang Puas	53	17%
Tidak Puas	5	2%
Total	306	100%

Sumber: Data hasil penelitian n=306

Berdasarkan tabel frekuensi pada item ke delapan di atas, ditemukan bahwa sebanyak 12% (36 mahasiswa) menjawab sangat puas. Sedangkan sebanyak 69% (212 mahasiswa) menyatakan puas dengan item pernyataan tersebut. Sebanyak 53% (17 mahasiswa) merasa kurang puas. Dan 2% (5 mahasiswa) menjawab tidak puas. Hal ini mencerminkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terkait dengan Pendidik dan tenaga kependidikan yang melayani dengan ramah tergolong dalam kategori yang memuaskan. Namun masih terdapat mahasiswa yang menyatakan kurang puas dengan item pernyataan tersebut.

Tabel 4.9 Mahasiswa merasa aman dari tindakan diskriminatif, pelecehan dan subyektifitas para pendidik dan tenaga kependidikan

Kategori	Frekuensi	Persentasi
Sangat Puas	79	26%
Puas	205	67%
Kurang Puas	20	7%
Tidak Puas	2	1%
Total	306	100%

Sumber: Data hasil penelitian n=306

Dari data yang dikumpulkan di atas, ditemukan bahwa sebanyak 26% (79 mahasiswa) menjawab sangat puas. Sedangkan 67% (205 mahasiswa) menjawab puas. Sebanyak 7% (20 mahasiswa) menyatakan kurang puas. Dan 1% (2 mahasiswa) lainnya menjawab tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terkait dengan tindakan diskriminatif, pelecehan dan subyektifitas berada pada kategori memuaskan. Namun terdapat sebagian kecil dari mahasiswa yang menunjukkan kurang puas terhadap item pernyataan tersebut.

Tabel 4.10 Pendidik dan tenaga kependidikan memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan penuh perhatian

Kategori	Frekuensi	Persentasi
Sangat Puas	51	17%
Puas	187	61%
Kurang Puas	66	22%
Tidak Puas	2	1%
Total	306	100%

Sumber: Data hasil penelitian n=306

Berdasarkan tabel frekuensi pada item ke sepuluh di atas, ditemukan bahwa sebanyak 17% (51 mahasiswa) menjawab sangat puas. Sedangkan sebanyak 61% (187 mahasiswa) menyatakan puas. Sebanyak 22% (66 mahasiswa) merasa kurang puas. Dan 1% (2 mahasiswa) menjawab tidak puas dengan item pernyataan tersebut. Dari hasil data tersebut dapat dilihat bahwa mahasiswa menyatakan puas dengan Pendidik dan tenaga kependidikan yang melayani dengan ramah. Namun terdapat juga sebagian mahasiswa yang menyatakan kurang puas terhadap item pernyataan tersebut.

Tabel 4.11 Pendidik dan tenaga kependidikan mudah untuk ditemui dan dijangkau saat dibutuhkan

Kategori	Frekuensi	Persentasi
Sangat Puas	41	13%
Puas	161	53%
Kurang Puas	94	31%
Tidak Puas	10	3%
Total	306	100%

Sumber: Data hasil penelitian n=306

Dari data yang dikumpulkan di atas, ditemukan bahwa sebanyak 13% (41 mahasiswa) menjawab sangat puas. Sedangkan 53% (161 mahasiswa) menjawab puas. Sebanyak 31% (94 mahasiswa) menyatakan kurang puas. Dan 3% (10 mahasiswa) lainnya menjawab tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terkait dengan pendidik dan tenaga kependidikan yang mudah ditemui saat dibutuhkan berada pada kategori memuaskan. Meskipun terdapat sebagian mahasiswa yang merasa kurang puas dengan pendidik dan tenaga kependidikan yang sulit untuk ditemui dan dijangkau saat dibutuhkan.

Tabel 4.12 Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan Mahasiswa	306	19	44	33.92	3.911
Valid N (listwise)	306				

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 29

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai minimum (Min) atau nilai rendah adalah 19 dengan nilai maximum (Max) atau nilai tinggi adalah 44 dan nilai untuk rata-rata (Mean) adalah 33.92 dengan standar deviasi adalah 3.911.

Hasil uji statistic deskriptif yang telah ditampilkan di atas, berikutnya peneliti akan merumuskan nilai kumulatif atau distribusi frekuensi dengan maksud untuk menjelaskan hasil penelitian menggunakan kuesioner pada

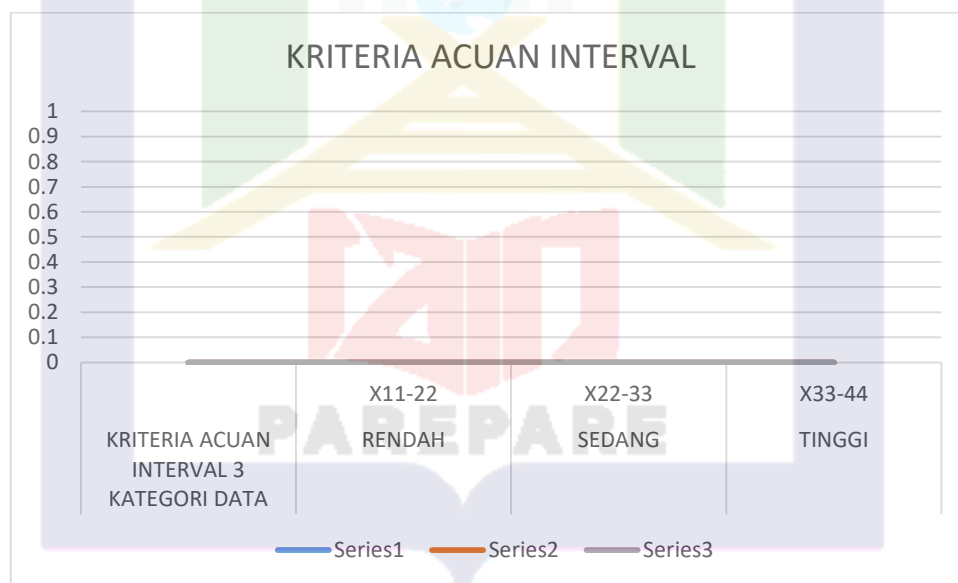
mahasiswa fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, berikut tampilan rumusan nilai kumulatif atau tabulasi distribusi frekuensi berdasarkan data penelitian.

Tabel 4.13 Kriteria Acuan Interval

KRITERIA ACUAN INTERVAL KATEGORISASI DATA	
RENDAH	X11-22
SEDANG	X22-33
TINGGI	X33-44

Sumber : Data diolah dengan Microsoft Excel

Tabel di atas menunjukkan bahwa X (nilai skor total) 11 sampai 22 termasuk dalam kategori rendah, sedangkan nilai 22 sampai 33 termasuk dalam kategori sedang, dan nilai 33 sampai 44 termasuk dalam kategori tinggi.



Sumber: Data Diolah Dengan Microsoft Excel

Gambar 4.1 Kriteria Acuan Interval

Berdasarkan gambar kriteria acuan interval yang telah disajikan di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa pengkategorian data dalam penelitian ini ditentukan

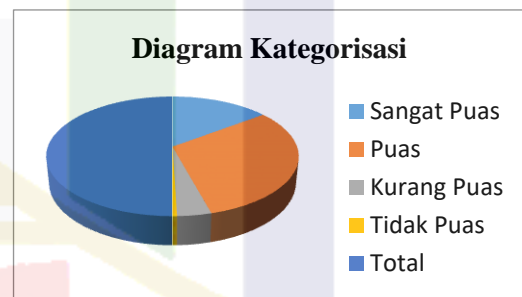
berdasarkan hasil yang telah ditemukan di atas. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa data dikategorikan rendah jika nilai X (nilai skor total) 11 sampai 22. Jika interval nilai berada antara 22-33, data termasuk dalam kategori sedang, sementara data yang memiliki nilai dari 33-44 berada dalam kategori tinggi.

2) Faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

Berikut merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan kuesioner/angket pada mahasiswa aktif fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.

a) Berwujud/Tangible

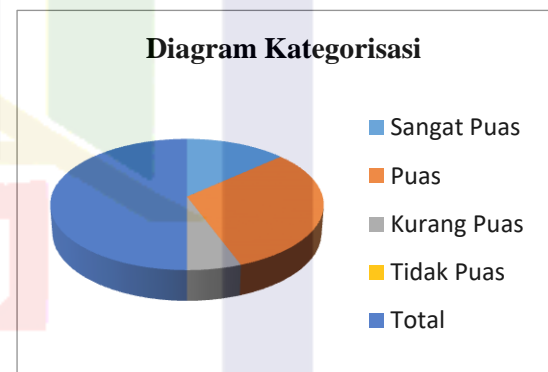
Kategori	Frekuensi	Persentasi
Sangat Puas	90	29%
Puas	190	62%
Kurang Puas	23	8%
Tidak Puas	3	1%
Total	306	100%



Pernyataan pada tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa termasuk dalam kategori tinggi pada fasilitas yang memadai di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, seperti ruang kelas dan media pembelajaran yang tersedia, nyaman, dan berfungsi dengan baik adalah faktor berwujud/*tangible* yang sangat mendukung kepuasan mahasiswa. Fasilitas ini tidak hanya menyediakan kenyamanan dalam proses belajar mengajar tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap efektivitas pembelajaran dan pengalaman akademik yang positif bagi mahasiswa. Dukungan fasilitas yang optimal ini menunjukkan komitmen fakultas untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang berkualitas dan kondusif bagi perkembangan akademik mahasiswa.

b) Keandalan Pelayanan/*Reliability*

Kategori	Frekuensi	Persentasi
Sangat Puas	82	27%
Puas	189	62%
Kurang Puas	35	11%
Tidak Puas	0	0%
Total	306	100%

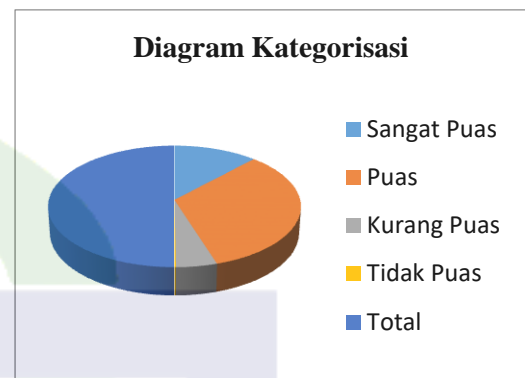


Berdasarkan tabel keandalan pelayanan/*reliability* di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kurikulum, jadwal perkuliahan, dan kalender akademik yang tersedia serta diinformasikan dengan jelas kepada mahasiswa termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perguruan tinggi dalam hal ini fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah telah berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa dalam aspek-aspek penting yang berkaitan dengan

keandalan pelayanan akademik. Kejelasan informasi yang diberikan juga berkontribusi secara signifikan terhadap tingginya tingkat kepuasan tersebut.

c) Ketanggapan/*Responsiveness*

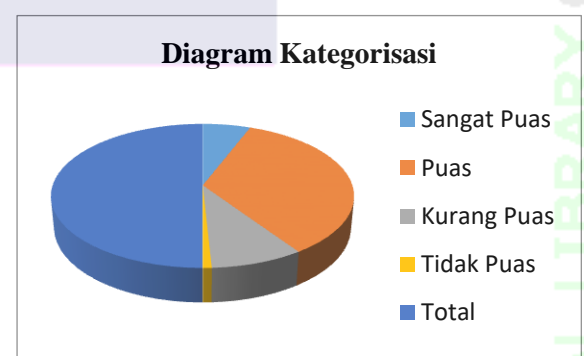
Kategori	Frekuensi	Persentasi
Sangat Puas	73	24%
Puas	203	66%
Kurang Puas	29	9%
Tidak Puas	1	0%
Total	306	100%



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa menyatakan puas terhadap faktor ketanggapan/*responsiveness*. Kepuasan ini didasarkan pada kesediaan pendidik dan tenaga kependidikan untuk membantu serta memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah. Kesediaan ini mencakup aspek, seperti merespons pertanyaan dan kebutuhan mahasiswa dengan cepat. Hal ini menunjukkan komitmen tinggi dari pihak fakultas dalam memastikan mahasiswa mendapatkan pengalaman pendidikan yang memuaskan dan berkualitas tinggi.

d) Jaminan/*Assurance*

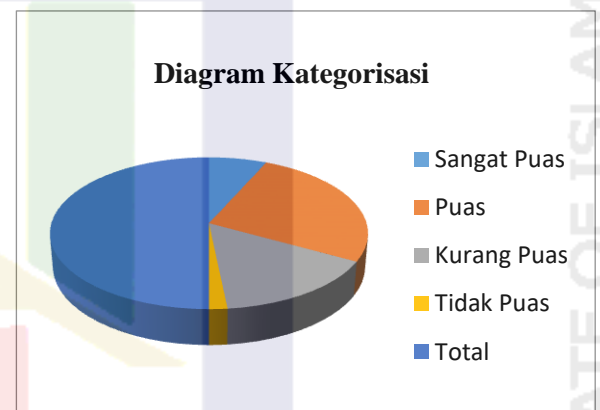
Kategori	Frekuensi	Persentasi
Sangat Puas	36	12%
Puas	212	69%
Kurang Puas	53	17%
Tidak Puas	5	2%
Total	306	100%



Pernyataan pada tabel di atas menunjukkan bahwa faktor jaminan/*assurance* berupa pelayanan yang ramah dan dapat dipercaya oleh pendidik dan tenaga kependidikan telah membuat mahasiswa merasa puas. Pelayanan yang ramah mencakup sikap sopan dan menghargai dalam setiap interaksi, sementara kepercayaan dibangun melalui konsistensi dan profesionalisme dalam memberikan informasi serta bantuan akademik. Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini mencerminkan keberhasilan perguruan tinggi dalam menciptakan lingkungan belajar yang positif dan mendukung.

e) Empati/*Empathy*

Kategori	Frekuensi	Persentasi
Sangat Puas	41	13%
Puas	161	53%
Kurang Puas	94	31%
Tidak Puas	10	3%
Total	306	100%



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor empati dari Pendidik dan Tenaga Kependidikan mudah dijangkau saat diperlukan. Ini menunjukkan bahwa mereka selalu siap memberikan dukungan dan bantuan kepada mahasiswa. Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan ini sudah memadai, dengan sebagian besar merasa puas. Namun, masih ada beberapa mahasiswa yang merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan layanan yang baik guna untuk mencapai kepuasan yang lebih merata di antara seluruh populasi mahasiswa.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik dan Non Akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

Kepuasan layanan merupakan indikator penting dalam menilai kinerja sebuah perusahaan atau organisasi dalam melayani pelanggan. Penilaian ini sering kali dilakukan melalui survei dan umpan balik dari pelanggan yang mengevaluasi berbagai aspek seperti ketanggapan layanan, keramahan staf atau pegawai, dan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan. Tingginya tingkat kepuasan layanan ditunjukkan dengan pelanggan yang merasa puas dengan pengalaman mereka. Hal ini juga dapat meningkatkan citra yang positif bagi suatu perusahaan atau organisasi tersebut.

Dalam hal ini layanan akademik dan non akademik di perguruan tinggi memiliki peran penting dalam meningkatkan pengalaman mahasiswa dan mendukung keberhasilan akademis mereka. Berbagai bentuk layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi meliputi layanan akademik, layanan administrasi, dan layanan kemahasiswaan yang membantu mahasiswa dalam proses studi mereka.³⁸ Layanan akademik dan non akademik di perguruan tinggi memiliki peran penting dalam meningkatkan pengalaman mahasiswa dan mendukung keberhasilan akademis mereka.

A. Kepuasan Layanan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan layanan, antara lain sebagai berikut:

- a) **Kualitas Layanan:** Layanan akademik yang berkualitas mencakup penyampaian materi yang efektif, kompetensi dosen atau pendidik, serta dukungan administrasi yang efisien. Mahasiswa akan merasa puas jika layanan akademik yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

³⁸ Lembaga Penjaminan Mutu, Sekolah Tinggi, and Bahasa Asing, 'Laporan Angket Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Stba Jia', 2021.

- b) Komunikasi yang Efektif: Komunikasi yang efektif antara pendidik, staf administrasi atau tenaga kependidikan, dan mahasiswa sangat penting dalam memastikan informasi terkait jadwal kuliah, tugas, dan kegiatan akademik lainnya disampaikan dengan jelas. Komunikasi yang baik juga membantu mengatasi kebingungan dan meningkatkan kepercayaan mahasiswa.
- c) Ketersediaan: Ketersediaan layanan akademik dan non akademik seperti layanan administrasi dan layanan kemahasiswaan sangat penting bagi kesejahteraan mahasiswa dan pengalaman mereka dalam proses pendidikan. Layanan yang mudah diakses dan tersedia kapan saja akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.
- d) Personalisasi: Personalisasi dalam layanan akademik dan non akademik berarti memahami kebutuhan unik setiap mahasiswa dan memberikan dukungan yang sesuai.
- e) Mengenai Keluhan : Penanganan keluhan mahasiswa yang efektif, baik terkait masalah akademik maupun non akademik, sangat penting dalam mempertahankan kepuasan mahasiswa. Tanggapan yang cepat dan solusi yang memadai terhadap keluhan menunjukkan komitmen fakultas untuk terus memperbaiki layanan mereka.

B. Kepuasan Mahasiswa

Mahasiswa adalah salah satu penerima utama layanan di perguruan tinggi. Mereka disebut pelanggan karena membayar untuk mendapatkan jasa pendidikan dan menuntut ilmu. Tentu saja, ini juga melibatkan berbagai harapan yang mereka miliki terhadap proses pendidikan tersebut. Melalui pemberian pelayanan yang sesuai dengan tuntutan para mahasiswa maka diharapkan akan tercipta tingkat kepuasan yang tinggi dari para mahasiswa.³⁹ Mahasiswa yang merasa didukung baik secara akademik maupun non-

³⁹ Dyah Irawaty, 'Pengaruh Kinerja Dosen Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pada Politeknik LP3I Jakarta', *Jurnal Lentera Bisnis*, 2.1 (2013), pp. 50–88.

akademik cenderung memiliki pengalaman kuliah yang lebih positif. Mahasiswa terhubung dengan lingkungan kampus dan lebih termotivasi untuk mencapai tujuan akademis mereka. Dalam jangka panjang, layanan ini juga dapat mempengaruhi citra positif bagi perguruan tinggi itu sendiri. Layanan akademik dan non akademik merupakan dua elemen penting dalam pengalaman pendidikan tinggi. Layanan akademik mencakup aspek yang berhubungan langsung dengan proses pembelajaran. Sedangkan layanan non akademik mencakup layanan administrasi, serta fasilitas umum seperti perpustakaan dan ruang kelas. Fasilitas kampus memiliki peran penting dalam menunjang proses belajar mengajar dan kehidupan mahasiswa secara keseluruhan. Fungsi utama fasilitas ini adalah mendukung kegiatan akademik. Contohnya, perpustakaan kampus menyediakan akses ke berbagai sumber daya akademik seperti buku, jurnal, dan database online yang penting untuk penelitian dan pembelajaran, serta ruang kelas yang nyaman yang mendukung proses pembelajaran di perguruan tinggi. Keduanya berperan penting dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif.

C. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana layanan yang disediakan sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks pendidikan tinggi, kualitas pelayanan meliputi semua aspek interaksi antara mahasiswa dan institusi pendidikan, termasuk layanan akademik dan non akademik. Pelayanan yang berkualitas sangat penting untuk mencapai kepuasan mahasiswa, yang pada akhirnya dapat berdampak pada reputasi perguruan tinggi, dan keberhasilan akademik.

Menurut Yamit dalam (R Diansyah Y Septiani, 2020) kualitas pelayanan mempunyai beberapa arti, yaitu:⁴⁰

- 1) *Excellent* (Standar Kinerja Pelayanan yang Dicapai)

⁴⁰ Y Septiani, E Arribe.

Penelitian ini akan mengukur sejauh mana fakultas mampu mencapai standar kinerja pelayanan yang baik dalam layanan akademik dan non akademik. Ini termasuk mengevaluasi apakah layanan tersebut excellent atau masih perlu ditingkatkan.

2) *Customer* (Mahasiswa)

Fokus utama penelitian adalah mahasiswa sebagai pelanggan. Penelitian ini akan menggali harapan dan pengalaman mahasiswa terkait layanan yang mereka terima dari fakultas.

3) *Service* (Pelayanan)

Penelitian ini akan mencakup jenis layanan yang diberikan oleh fakultas, baik akademik seperti pengajaran, maupun non akademik seperti administrasi, dan fasilitas pendukung lainnya.

4) *Quality* (Kualitas)

Kualitas layanan yang diberikan akan dievaluasi berdasarkan dimensi seperti keandalan, kecepatan, dan kemampuan fakultas dalam memenuhi harapan mahasiswa. Penelitian ini akan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas keseluruhan.

5) *Level* (Tingkat)

Penelitian ini akan menentukan tingkat kepuasan mahasiswa dan mengidentifikasi apakah layanan yang diberikan sudah memenuhi atau melampaui standar yang diharapkan.

6) *Consistent* (Konsisten)

Konsistensi pelayanan akan menjadi fokus, dengan melihat apakah fakultas mampu memberikan layanan yang stabil dan andal dalam jangka panjang.

7) *Delivery* (Pengiriman)

Penelitian ini akan mengevaluasi bagaimana layanan disampaikan kepada mahasiswa, termasuk efisiensi dan keramahan pendidik dan tenaga kependidikan dalam berinteraksi dengan mahasiswa.

Dalam penelitian yang dilakukan di Fakultas Ushuluddin, Adab, dan

Dakwah IAIN Parepare, mahasiswa menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan akademik dan non akademik yang diberikan. Mereka merasa bahwa layanan yang diberikan sudah terstruktur dengan baik. Pendidik dan tenaga kependidikan memberikan dukungan yang memadai, dan berbagai fasilitas yang tersedia mampu menunjang aktivitas mereka. Kepuasan ini menunjukkan bahwa fakultas telah berhasil memenuhi ekspektasi dasar mahasiswa dalam berbagai aspek pendidikan dan kehidupan di perguruan tinggi.

Namun demikian, terdapat beberapa area yang masih memerlukan perbaikan untuk mencapai citra yang lebih baik bagi fakultas di masa depan. Hal ini berupa peningkatan kualitas layanan administratif yang lebih efisien dan responsif sangat dibutuhkan. Mahasiswa sering menghadapi kesulitan dalam mengurus berbagai kebutuhan administratif seperti pendaftaran mata kuliah dan pengelolaan data akademik. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Marthalina) bahwa salah satu mutu pendidikan terlihat dari kualitas pendidik dan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan akademik.⁴¹ Selain itu, untuk mencapai citra yang baik di masa depan, fakultas juga perlu memperkuat komunikasi dengan mahasiswa dan melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan. Membuka saluran komunikasi yang efektif dan transparan, seperti melalui sesi umpan balik rutin, survei, dan forum diskusi, dapat meningkatkan keterlibatan mahasiswa dan memastikan bahwa fakultas terus menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan harapan dari mahasiswa. Dengan demikian, fakultas tidak hanya dapat mempertahankan tingkat kepuasan yang ada tetapi juga meningkatkan citra dan reputasi perguruan tinggi di mata masyarakat luas.

2. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik dan Non Akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

⁴¹ Marthalina, 'Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta', *Jurnal MSDM*, 5.1 (2018), pp. 1-18.

Philip Kotler menguraikan 5 (lima) aspek atau faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu:⁴²

- a) *Reliability*, yang mengacu pada kemampuan pegawai untuk menyelenggarakan layanan sesuai dengan yang telah disepakati dengan akurat dan dapat diandalkan.
- b) *Responsiveness* (daya tanggap), yang menggambarkan kemampuan pegawai untuk memberikan bantuan atau respon terhadap kebutuhan pelanggan dengan cepat.
- c) *Assurance* (keyakinan), yang mencakup kemampuan, pengetahuan, dan sikap pegawai dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.
- d. *Empathy* (empati), yang mencerminkan kepedulian dan perhatian pegawai terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan.
- e. *Tangible* (berwujud), yang mengacu pada aspek fisik dari fasilitas yang disediakan, peralatan, personel, dan media komunikasi yang tersedia untuk mendukung layanan.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan menghitung sebaran skor di setiap distribusi frekuensi kemudian diinterpretasikan dengan kriteria persentase maka hasil dari penelitian ini yaitu, pengukuran kepuasan yang dilakukan terhadap mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Parepare terdiri dari delapan program studi. Butir pernyataan yang digunakan sebanyak 11 butir dari lima aspek yang diukur meliputi aspek keberwujudan (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepercayaan (*Reliability*), empati (*Emphaty*), dan keyakinan (*Assurance*). Hasil penelitian tersebut jika ditinjau per aspek antara lain :

- a. *Tangibles* (Keberwujudan)

Secara umum semua indikator kepuasan dinilai sudah memuaskan.

⁴² Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2006.

Artinya pelayanan administrasi akademik dan non akademik yang diberikan oleh Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Parepare sudah baik walaupun masih terdapat sebagian kecil mahasiswa yang menyatakan kurang puas dengan pernyataan yang terdapat di kuesioner/angket.

Berdasarkan hasil yang didapatkan bahwa kepuasan mahasiswa berada dalam kategori memuaskan pada aspek *tangibles*, yang meliputi ruang kelas dan media pembelajaran tersedia dan berfungsi dengan baik, Ruang kelas yang nyaman, menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Fasilitas ini membuat proses belajar mengajar lebih efektif dan menyenangkan, sehingga mahasiswa merasa puas dan termotivasi mengikuti perkuliahan. Selain itu, penampilan pendidik dan tenaga kependidikan juga menjadi faktor penting yang dinilai rapi dan menarik. Tenaga pendidik yang berpenampilan profesional memberikan kesan baik dan mencerminkan kompetensi serta dedikasi mereka dalam mengajar. Demikian juga dengan tenaga kependidikan yang tampil rapi dan ramah meningkatkan kenyamanan mahasiswa dalam berinteraksi dan mengurus berbagai kebutuhan administratif. Penampilan baik dari seluruh staf kampus tidak hanya menciptakan suasana menyenangkan tetapi juga meningkatkan citra positif perguruan tinggi di mata mahasiswa dan masyarakat luas.

b. *Reliability* (Kepercayaan)

Kepuasan mahasiswa yang menyatakan telah puas terhadap indikator kepercayaan (*reliability*) dalam pelayanan akademik dan non akademik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah berada pada kategori memuaskan. Kepercayaan ini dimulai dari bagaimana kurikulum disusun dan disampaikan kepada mahasiswa. Kurikulum yang tersusun dengan baik menjamin mahasiswa menerima pendidikan yang berkualitas. Selain itu, kejelasan dalam penyampaian jadwal akademik berkontribusi besar

terhadap kepuasan mahasiswa. Di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, informasi yang jelas dan tepat waktu mengenai jadwal akademik memungkinkan mahasiswa mengatur waktu mereka dengan efektif. Transparansi dalam penyampaian informasi jadwal, termasuk perubahan yang mungkin terjadi, membantu mahasiswa menghindari kebingungan dan ketidakpastian. Ketepatan penyampaian jadwal ini mencerminkan profesionalisme dan kepedulian fakultas terhadap kenyamanan dan kelancaran proses belajar mengajar.

Pelayanan dari pendidik dan tenaga kependidikan yang responsif terhadap kebutuhan mahasiswa sangat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, pendidik yang memahami kebutuhan mahasiswa memberikan kontribusi yang signifikan. Mahasiswa merasa didukung ketika pendidik dan tenaga kependidikan memberikan pelayanan yang diperlukan, baik dalam aspek akademik maupun non akademik. Responsif dan personalisasi dalam pelayanan menunjukkan bahwa fakultas sangat memperhatikan perkembangan dan kesejahteraan mahasiswa, menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan produktif. Secara keseluruhan, indikator kepercayaan dalam pelayanan akademik dan non akademik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah merupakan faktor kunci dalam mencapai kepuasan mahasiswa. Dengan kurikulum yang relevan, jadwal akademik yang diinformasikan dengan jelas, serta pelayanan dari pendidik dan tenaga kependidikan yang sesuai kebutuhan, fakultas ini mampu membangun reputasi yang baik dan menghasilkan lulusan yang kompeten. Kepuasan mahasiswa ini tidak hanya berdampak pada kesuksesan mereka secara individu tetapi juga meningkatkan citra dan kredibilitas Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah di mata masyarakat luas.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil penelitian secara umum semua indikator kepuasan

dinilai sudah memuaskan atau sudah baik. Hal yang utama untuk diperbaiki adalah mengenai sikap kesiapsiagaan pendidik dan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa. Dalam konteks ini, kesiapsiagaan pendidik untuk selalu siap memberikan layanan dan dukungan kepada mahasiswa sangat penting. Pendidik harus mampu merespons pertanyaan dan kebutuhan akademik mahasiswa dengan cepat dan tepat, sehingga mahasiswa merasa dihargai dan didukung dalam proses belajarnya. Selain layanan akademik, tenaga kependidikan juga memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan layanan non-akademik berjalan dengan baik. Layanan non-akademik meliputi aspek seperti administrasi dan fasilitas kampus.

d. *Assurance* (Jaminan)

Hasil data kepuasan mahasiswa menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap indikator jaminan (*assurance*) dalam pelayanan akademik dan non akademik di institusi pendidikan. Indikator ini mencakup pelayanan yang ramah dan dapat dipercaya dari pendidik dan tenaga kependidikan. Mahasiswa merasa dihargai ketika mereka dilayani dengan sopan, penuh perhatian, dan profesionalisme tinggi. Kepercayaan mahasiswa terhadap institusi meningkat ketika mereka merasakan adanya kepedulian dan komitmen dari para pendidik dan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Keterampilan interpersonal yang baik dari pendidik dan tenaga kependidikan juga memperkuat hubungan positif antara mahasiswa dan institusi, menciptakan lingkungan belajar yang menyenangkan dan mendukung perkembangan akademik maupun personal mahasiswa.

Selain pelayanan yang ramah, mahasiswa juga merasa aman dari tindakan diskriminatif dan subjektivitas dari pendidik dan tenaga kependidikan. Data menunjukkan bahwa mahasiswa merasa dilindungi dan diperlakukan secara adil, tanpa adanya diskriminasi berdasarkan latar belakang, ras,

agama, atau gender. Lingkungan akademik yang inklusif dan adil ini menciptakan rasa aman bagi mahasiswa untuk mengekspresikan diri dan mengembangkan potensi mereka sepenuhnya. Perlakuan yang objektif dan transparan dari pendidik dan staf dalam penilaian dan interaksi sehari-hari meningkatkan kepercayaan diri mahasiswa dan memotivasi mereka untuk mencapai prestasi akademik yang lebih tinggi.

Ini menunjukkan bahwa assurance adalah hal yang penting dalam memberikan pelayanan unggul. Assurance didefinisikan sebagai kepercayaan dan kemampuan pegawai pelayanan (*front line*) yang kredibel. Kredibilitas dan kemampuan ini tercermin dalam sikap yang nyata seperti responsif dalam menjawab pertanyaan dan keahlian dalam menjalankan tugas mereka. Ini sesuai dengan situasi aktual di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Parepare di mana pelayanan dan tanggung jawab pendidik terhadap mahasiswa sudah dinilai memuaskan. Meskipun demikian, perlu peningkatan kemampuan pendidik dan tenaga kependidikan dalam membangun kepercayaan mahasiswa. Sesuai dengan teori harapan dalam (Lina Anatan, 2010) yang dikemukakan oleh Victor Vroom pada tahun 1964, motivasi seseorang untuk bekerja keras dipengaruhi oleh hubungan timbal balik antara apa yang ia inginkan dan butuhkan dari hasil pekerjaannya.⁴³

Ekspektasi hasil (*outcome expectancy*) adalah keyakinan seseorang bahwa usaha tertentu akan menghasilkan hasil tertentu. Dalam konteks layanan pendidikan, ekspektasi hasil mengacu pada sejauh mana tenaga kependidikan percaya bahwa partisipasi mereka dalam layanan akademik dan non akademik akan menghasilkan hasil yang diinginkan.

Valensi (*valence*) mengacu pada nilai atau daya tarik dari hasil yang diharapkan. Dalam penelitian ini, valensi adalah seberapa besar

⁴³ Lina Anatan, 'Telaah Kritis Expectancy Theory Victor Harold Vroom', *Jurnal Manajemen Maranatha*, 2010, 19–30.

mahasiswa menghargai hasil dari layanan akademik dan non akademik yang mereka terima. Jika mahasiswa merasa bahwa layanan tersebut berharga dan memenuhi kebutuhan serta harapan mereka, maka valensinya tinggi.

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) adalah keyakinan seseorang tentang seberapa besar usaha yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dalam konteks layanan kependidikan, ekspektasi usaha mengacu pada seberapa besar pendidik dan tenaga kependidikan percaya bahwa usaha mereka dalam memberikan layanan akademik dan non akademik akan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa pada perguruan tinggi tersebut.

e. *Empathy* (Empati)

Hasil data pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap aspek empati dalam layanan akademik yang dinyatakan berada pada kategori memuaskan menunjukkan pentingnya peran empati dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa di lingkungan pendidikan tinggi. Aspek empati ini melibatkan kemampuan pendidik dan tenaga kependidikan untuk memahami, merasakan, dan merespons perasaan serta kebutuhan mahasiswa dengan penuh perhatian. Selain itu, ketersediaan pendidik dan tenaga kependidikan yang mudah dijangkau juga mencerminkan komitmen perguruan tinggi dalam menyediakan dukungan yang komprehensif dan responsif terhadap kebutuhan individu mahasiswa. Dengan memfasilitasi interaksi yang lancar dan akses yang mudah antara mahasiswa dengan pendidik dan tenaga kependidikan, institusi dapat memperkuat kualitas layanan akademiknya. Pentingnya empati dalam layanan akademik tercermin dalam kemampuan pendidik dan tenaga kependidikan untuk mendengarkan dengan seksama dan memberikan dukungan yang sesuai terhadap tantangan dan kebutuhan yang dihadapi mahasiswa. Dalam konteks ini, sikap empati membantu menciptakan

lingkungan belajar yang inklusif dan mendukung, di mana mahasiswa merasa dihargai dan didukung dalam perjalanan akademik mereka.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan yang telah dilakukan dengan judul skripsi “Survei Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik dan Non Akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah”, maka penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik dengan sejumlah 11 pernyataan untuk kategori tinggi berada pada kisaran nilai skor 33-44. Nilai 22-33 termasuk dalam kategori sedang, dan nilai skor total 11-22 termasuk dalam kategori rendah. Sedangkan nilai rata-rata (*mean*) yang didapatkan adalah 33,92. Hal ini berarti kepuasan mahasiswa termasuk dalam kategori tinggi. Sehingga ditarik kesimpulan bahwa adanya signifikansi tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah terdiri dari lima indikator utama. Pertama, Keberwujudan (*Tangibles*), yang mencakup fasilitas, perlengkapan, dan penampilan fisik personil. Kedua, Keandalan Pelayanan (*Reliability*), yang berfokus pada konsistensi dan keakuratan pelayanan. Ketiga, Ketanggapan (*Responsiveness*), yang berkaitan dengan kecepatan dan kesigapan dalam merespons kebutuhan mahasiswa. Keempat, Keyakinan (*Assurance*), yang mencakup kompetensi dan kemampuan personil dalam memberikan rasa aman kepada mahasiswa. Kelima, Empati (*Empathy*), yang berhubungan dengan perhatian dan kepedulian pendidik dan tenaga kependidikan terhadap mahasiswa.

Masing-masing dari faktor kepuasan tersebut sudah mencapai pada kategori yang tinggi, namun dari hasil pengolahan data dan pengkategorian masing-masing faktor menunjukkan bahwa pada aspek Empati (*Empathy*), yang menunjukkan persentase kepuasan mahasiswa sebanyak 53% yang artinya pada aspek ini tingkat kepuasan mahasiswa dinilai dalam kategori sedang. Hal ini disebabkan oleh sulitnya menemui dan menjangkau pendidik serta tenaga kependidikan saat dibutuhkan. Temuan ini mengindikasikan perlunya perbaikan dalam interaksi dan ketersediaan pendidik dan tenaga kependidikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

B. Implikasi Penelitian

Implikasi penelitian merujuk pada konsekuensi atau dampak dari hasil penelitian. Penelitian ini terkait tentang kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah memiliki implikasi yang signifikan bagi peningkatan kualitas pelayanan di Fakultas tersebut.

Temuan dari survei hasil pengolahan data dan pengkategorian masing-masing faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam layanan akademik dan non akademik menunjukkan bahwa mahasiswa merasa kurang puas pada aspek empati (*empathy*), bahwa pendidik dan tenaga kependidikan sulit ditemui dan dijangkau saat dibutuhkan. Hasil ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam hal aksesibilitas dan ketersediaan pendidik serta tenaga kependidikan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

Peningkatan ini dapat mencakup langkah strategis yang dapat menjadi bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah seperti penjadwalan yang lebih fleksibel untuk konsultasi, peningkatan komunikasi antara mahasiswa dan pendidik serta tenaga

kependidikan. Dengan mengimplementasikan perbaikan ini, diharapkan seluruh mahasiswa dapat merasakan peningkatan kualitas layanan, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap kepuasan dan keberhasilan akademik mereka.



DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Nur Fadilah, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas, 'Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian', *Jurnal Pilar*, 14.1 (2023), pp. 15–31
- Anatan, Lina, 'Telaah Kritis Expectancy Theory Victor Harold Vroom', *Jurnal Manajemen Maranatha*, 2010, 19–30
- Arjuani, Septi, 'Jurusan Komunikasi Dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo 2022', 2022
- Badar, Dadan Samsul, 'Survey Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Manajemen Pendidikan Di STKIP Muhammadiyah Bogor Tahun 2020', *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, Vol. 7 No. (2021)
<<https://www.ejournal.unma.ac.id/index.php/educatio/article/view/910>>
- Bahrani, *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi: Komponen Dan Metode*, ed. by Siti Julaiha Nisa UI Hikmah (Syiah Kuala University Press, 2022)
- Blau, Peter M., 'Social Exchange', *Exchange and Power in Social Life*, I.1 (2018), pp. 88–114, doi:10.4324/9780203792643-4
- Dadan Samsul Badar, Wawan Karsiwan, 'Survey Kepuasan Mahasiswa Atas Layanan Manajemen Pendidikan Di STKIP Muhammadiyah Bogor Tahun 2020', *Jurnal Educatio FKIP UNMA* *Jurnal Educatio*, vol 7, No (2021), pp. 1–187
- Icam Sutisna, 'Statistika Penelitian', *Universitas Negeri Gorontalo*, Program Doktor Ilmu Pendidikan Pascasarjana Universitas Negeri Gorontalo, 2020, pp. 1–15
<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62615506/TEKNIK_ANALISIS_DATA_PENELITIAN_KUANTITATIF20200331-52854-1ovrwlw-libre.pdf?1585939192=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTeknik_Analisis_Data_Penelitian_Kuantita.pdf&Expires=1697869543&Signat>
- Ii, B A B, 'BAB II (Kepuasan)', 2011, pp. 7–22
- , 'Istarani, 58 Model Pembelajaran Inovatif, (Medan:Media Persada,2014), Hlm.189. 9', pp. 9–25
- Irawaty, Dyah, 'Pengaruh Kinerja Dosen Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pada Politeknik LP3I Jakarta', *Jurnal Lentera Bisnis*, 2.1 (2013), pp. 50–88
- Januar, I A, 'Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember', *Jurnal Ilmiah*

- Mahasiswa FEB*, 2022 <<https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/8048>>
- Marthalina, 'Analisis Kualitas Pelayanan Akademik Dan Kepuasan Mahasiswa Di Ipdn Kampus Jakarta', *Jurnal MSDM*, 5.1 (2018), pp. 1–18
- Mighfar, Shokhibul, 'SOCIAL EXCHANGE THEORY : Telaah Konsep George C. Homans Tentang Teori Pertukaran Sosial', *LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan*, 9.2 (2015), pp. 259–82, doi:10.35316/lisanalhal.v9i2.98
- Morissan, *METODE PENELITIAN SURVEY (KENCANA)*, 2012)
- Mutu, Lembaga Penjaminan, Sekolah Tinggi, and Bahasa Asing, 'Laporan Angket Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Stba Jia', 2021
- Nur Padilah Khaerani, Anisa Nabila Nurdin, Yulinar, Cahya Kamila, Muh.Fadli Masri, Andi Dian Fitriana, and others, 'Survei Keberhasilan Kegiatan Outing Plus 8 Bagi Mahasiswa Kpi 2021', *Shoutika*, 2.1 (2022), pp. 27–41, doi:10.46870/jkpi.v2i1.171
- Nuraini, Eka, 'Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bidang Kemahasiswaan', *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3.2 (2022), pp. 653–59, doi:10.38035/jmpis.v3i2.1027
- Nurjannah, Nurjannah, 'Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Iai Muhammadiyah Sinjai', *Jurnal Evaluasi Pendidikan*, 11.2 (2020), pp. 51–57, doi:10.21009/10.21009/jep.0122
- Prof. Dr. S. Eko Putro Widoyoko, M. Pd, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*, 2012
- 'Quran Kemenag', *Kementrian Agama RI*, 2019 <<https://quran.kemenag.go.id/quran/perayat/surah/5?from=1&to=120>>
- Savitri, Citra, 'Analisis Kinerja Dosen Mengajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Semester 2 Tahun Ajaran 2015-2016', *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, Vol 1, No (2016), pp. 1–85
- Sihotang, Hotmaulina, *Metode Penelitian Kuantitatif, Pusat Penerbitan Dan Pencetakan Buku Perguruan Tinggi Universitas Kristen Indonesia Jakarta*, 2023 <<http://www.nber.org/papers/w16019>>
- Sinollah, Sinollah, and Masruroh Masruroh, 'Pengukuran Kualitas Pelayanan', *DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4.1 (2019), pp. 45–64 <https://www.researchgate.net/publication/337067216_PENGUKURAN_KUALITAS_PELAYANAN_Servqual_-_Parasuraman_DALAM_MEMBENTUK_KEPUASAN_PELANGGAN_SEHINGG>

A_TERCIPTA_LOYALITAS_PELANGGAN/link/5e981f684585150839e0484a/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB>

- Stephen W. Littlejohn & Karen A. Foss, *Ensiklopedia Teori Komunikasi Jilid 1* (Kencana. 2016.0697, 2016)
- Suffiyah Arrafiatus, 'Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa', *Jurnal Ilmiah Aset*, Vol. 13.No. 2 (2011), p. hlm. 84
- sugiyono (2018, P.13), 'Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian', *Metode Penelitian*, 2, 2018, pp. 32–41
- Syafar, Muhammad, 'Memahami Penerapan Dan Manfaat Teori Sistem, Life-Span, Interaksi Simbolis, Pertukaran Sosial Pada Masalah Sosial', *Lembaran Masyarakat*, II.1 (2016), pp. 1–28
<<http://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/lembaran/article/view/479/415>>
- Udin, Muhammad Diak, 'ANALISIS PERILAKU SOSIAL MASYARAKAT DUSUN PLOSOREJO DESA KEMADUH KAB. NGANJUK DALAM TRADISI YASINAN DAN TAHLILAN (Study Deskriptif Melalui Pendekatan Teori Pertukaran Sosial)', *Jurnal Pemikiran Keislaman*, 26.2 (2016), pp. 342–61, doi:10.33367/tribakti.v26i2.221
- Y Septiani, E Arribe, R Diansyah, 'Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurbab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual', *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3.1 (2020), pp. 131–43
- Zaki, M., and Saiman Saiman, 'Kajian Tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian', *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4.2 (2021), pp. 115–18, doi:10.54371/jiip.v4i2.216
- Noermijati, *Kajian Tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kebijakan Dosen Di Fakultas Ekonomi Unibraw*. Journal Of Manajemen Business Review, Vol. 7, No. 1.
- Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2006.
- Fandy, T. *Prinsip-Prinsip Quality Service*, Yogyakarta : Andi. 2016.
- Sarjono, Y. *Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa Fkip Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*', *Varidika*, 19(1), pp. 66–74. 2007.
- Sarjono, Y. *Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa Fkip Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006*', *Varidika*, 19(1), pp. 66–74. 2007.

Gaspersz Vincent. *The Executive Guide to Implementing Lean Six Sigma*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2008.



LAMPIRAN





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)21307**

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN
PENULISAN SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : SITI AULIA NABILA. A
NIM : 2020203870233021
FAKULTAS : USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
PRODI : KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
JUDUL : SURVEY KEPUASAN MAHASISWA DALAM LAYANAN
AKADEMIK DAN NON AKADEMIK FAKULTAS
USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH

I. Identitas Responden

Nama :
Nim :
Program Studi :
Angkatan :

II. Petunjuk Pengisian Angket

1. Pengisian angket dilakukan dengan cara memberikan tanda centang (✓) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling tepat.
2. Untuk setiap pertanyaan, diharapkan hanya dapat memberikan 1 jawaban.
3. Diharapkan untuk menjawab pertanyaan dengan teliti serta dengan keadaan yang terjadi.
4. Pertanyaan dan jawaban yang telah diberikan dapat diperiksa kembali.
5. Arti dari pilihan jawaban nomor 1-11 :
 - a) Sangat Puas
 - b) Puas
 - c) Kurang Puas
 - d) Tidak Puas
6. Terima kasih atas kesediaan anda dalam meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan pada angket ini.

PEDOMAN KUESIONER

Berwujud/Tangible (Fasilitas, Perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik)

No.	PERTANYAAN	SP	P	KP	TP
1.	Ruang kelas dan media pembelajaran tersedia, nyaman dan berfungsi dengan baik				
2.	Media pembelajaran online (Zoom, Google Meet, dll) tersedia, berfungsi dengan baik dan mudah di akses				
3.	Penampilan pendidik dan tenaga kependidikan rapi dan menarik				

Keandalan Pelayanan/Reliability

No.	PERTANYAAN	SP	P	KP	TP
1.	Kurikulum, jadwal perkuliahan, kalender akademik tersedia dan diinformasikan dengan jelas kepada mahasiswa				
2.	Pendidik dan tenaga kependidikan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa				

Ketanggapan/Responsiveness

No.	PERTANYAAN	SP	P	KP	TP
1.	Pendidik dan tenaga kependidikan menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan baik				
2.	Pendidik dan tenaga kependidikan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat				

Jaminan/Assurance

No.	PERTANYAAN	SP	P	KP	TP
1.	Pendidik dan tenaga kependidikan melayani dengan ramah dan dapat dipercaya				
2.	Mahasiswa merasa aman dari tindakan diskriminatif, pelecehan dan subyektifitas para pendidik dan tenaga kependidikan				

Empati/Empathy

No.	PERTANYAAN	SP	P	KP	TP
1.	Pendidik dan tenaga kependidikan memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan penuh perhatian				
2.	Pendidik dan tenaga kependidikan mudah untuk ditemui dan dijangkau saat dibutuhkan				

Parepare, 11 Mei 2024

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

(Sulvinajayanti, M.I.Kom.)

(A.Dian Fitriana, M.I.Kom)

NIP. 19880131 201503 006

NIP. 19900330 202321 2 040

Coding Book Penelitian

1. Tabel Pengukuran Kualitas Layanan menggunakan konsep dimensi kualitas pelayanan

Tabel 1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Berwujud/<i>Tangible</i> (Fasilitas, Perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik)			
No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Nilai
1.	Ruang kelas dan media pembelajaran tersedia, nyaman dan berfungsi dengan baik	a) Sangat Puas b) Puas c) Kurang Puas d) Tidak Puas	4 3 2 1
2.	Media pembelajaran online (Zoom, Google Meet,dll) tersedia, berfungsi dengan baik dan mudah di akses	a) Sangat Puas b) Puas c) Kurang Puas d) Tidak Puas	4 3 2 1
3.	Penampilan pendidik dan tenaga kependidikan rapi dan menarik	a) Sangat Puas b) Puas c) Kurang Puas d) Tidak Puas	4 3 2 1

Tabel 1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Keandalan Pelayanan/<i>Reliability</i>			
No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Nilai
1.	Kurikulum, jadwal perkuliahan, kalender akademik tersedia dan diinformasikan dengan jelas kepada mahasiswa	a) Sangat Puas b) Puas c) Kurang Puas d) Tidak Puas	4 3 2 1
2.	Pendidik dan tenaga kependidikan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	a) Sangat Puas b) Puas c) Kurang Puas d) Tidak Puas	4 3 2 1

Tabel 1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Ketanggapan/<i>Responsiveness</i>			
No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Nilai
1.	Pendidik dan tenaga kependidikan menunjukkan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan baik	a) Sangat Puas b) Puas c) Kurang Puas d) Tidak Puas	4 3 2 1
2.	Pendidik dan tenaga kependidikan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	a) Sangat Puas b) Puas c) Kurang Puas d) Tidak Puas	4 3 2 1

Tabel 1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Jaminan/<i>Assurance</i>			
No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Nilai
1.	Pendidik dan tenaga kependidikan melayani dengan ramah dan dapat dipercaya	a) Sangat Puas b) Puas c) Kurang Puas d) Tidak Puas	4 3 2 1
2.	Mahasiswa merasa aman dari tindakan diskriminatif, pelecehan dan subyektifitas para pendidik dan tenaga kependidikan	a) Sangat Puas b) Puas c) Kurang Puas d) Tidak Puas	4 3 2 1

Tabel 1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan

Empati/<i>Empathy</i>			
No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Nilai
1.	Pendidik dan tenaga kependidikan memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan penuh perhatian	a) Sangat Puas b) Puas c) Kurang Puas d) Tidak Puas	4 3 2 1
2.	Pendidik dan tenaga kependidikan mudah untuk ditemui dan dijangkau saat dibutuhkan	a) Sangat Puas b) Puas c) Kurang Puas d) Tidak Puas	4 3 2 1

Coding Sheet

Responden /Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Jumlah
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	33
4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	29
5	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	41
6	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	41
7	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	39
8	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	30
9	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	30
10	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	30
11	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	35
12	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	27
13	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	39
14	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	42
15	3	3	4	2	3	2	3	4	4	2	2	32
16	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	39
17	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	29
18	3	3	4	3	4	2	3	3	1	3	3	32
19	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	35
20	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	37
21	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	36
22	4	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	38
23	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	32
24	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	29
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
26	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	1	25
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
29	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	31
30	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	38
31	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	40
32	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35
33	2	3	4	3	3	2	2	1	2	2	2	26
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	33

35	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	31
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
37	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	33
38	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	35
39	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	39
40	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	37
41	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	38
42	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	35
43	4	3	4	3	4	2	4	2	3	3	3	35
44	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	37
45	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	37
46	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	1	32
47	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	36
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
49	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	35
50	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	37
51	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	36
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
54	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	36
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
56	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	33
57	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	37
58	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	2	32
59	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	32
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
61	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	34
62	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	29
63	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	29
64	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	37
65	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	36
66	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	35
67	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	35
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	32
69	4	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	31
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	32
71	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	34
72	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	32

73	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	32
74	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	40
75	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	38
76	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	29
77	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	33
78	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	29
79	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	29
80	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	32
81	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	36
82	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	38
83	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	38
84	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	39
85	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	32
86	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	28
87	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	30
88	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	29
89	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	36
90	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	39
91	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	40
92	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	30
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
94	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	28
95	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	28
96	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	35
97	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	29
98	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	33
99	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	35
100	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	36
101	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	31
102	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	30
103	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	30
104	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	29
105	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	34
106	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	33
107	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	30
108	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	34
109	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	32
110	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	34

111	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	31
112	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	31
113	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	34
114	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	29
115	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	37
116	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	29
117	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	30
118	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	35
119	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	32
120	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	33
121	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	35
122	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	32
123	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	30
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	31
125	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	33
126	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	31
127	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	31
128	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	30
129	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	34
130	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	30
131	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	40
132	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	39
133	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	30
134	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	28
135	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	32
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	32
137	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	31
138	2	1	3	2	1	2	1	1	4	1	1	19
139	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	42
140	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	37
141	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	38
142	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
143	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	32
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
145	4	2	4	3	4	3	2	3	2	3	2	32
146	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	36
147	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	34
148	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	35

149	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
150	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	39
151	3	3	4	4	2	3	2	3	4	2	3	33
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
153	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
154	3	2	3	2	3	2	2	2	4	3	3	29
155	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	29
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
157	1	3	4	3	4	3	3	3	4	4	1	33
158	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	36
159	3	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3	32
160	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	30
161	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	28
162	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	28
163	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	37
164	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	40
165	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
166	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	42
167	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	40
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
169	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	34
170	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
172	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	33
173	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
174	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	31
175	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	1	33
176	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	35
177	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	36
178	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	42
179	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
180	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	38
181	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	36
182	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1	27
183	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	29
184	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	34
185	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	38
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	42

187	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	34
188	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	32
189	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	37
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
191	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	32
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	32
194	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	31
195	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	36
196	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	34
197	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	30
198	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	34
199	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	3	27
200	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	36
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	32
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
204	1	3	3	4	3	4	3	3	1	3	4	32
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
207	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	31
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
209	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	30
210	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	40
211	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	34
212	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	34
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
214	3	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37
215	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	40
216	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	37
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
218	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	41
219	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	33
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	32
221	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	39
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
223	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	36
224	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	35

225	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	35
226	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	35
227	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	38
228	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
229	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	33
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
231	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	35
232	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	34
233	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
234	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	37
235	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
236	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
237	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	30
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	42
239	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	34
240	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	38
241	3	3	4	4	4	4	4	1	4	1	1	33
242	1	4	4	3	1	3	3	4	4	4	4	35
243	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	34
244	2	4	3	4	1	4	1	1	4	4	1	29
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
247	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	32
248	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	29
249	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	28
250	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	34
251	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	32
252	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	25
253	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	29
254	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	30
255	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	40
256	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	36
257	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	41
258	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	34
259	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	32
260	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	32
261	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	37
262	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	30

263	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	31
264	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	36
265	4	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	33
266	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	32
267	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	35
268	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	32
269	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	30
270	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	33
271	3	4	4	3	4	2	2	3	3	4	2	34
272	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	37
273	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	31
274	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	34
275	3	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	37
276	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	34
277	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	31
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	35
279	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	28
280	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	30
281	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	35
282	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	33
283	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	30
284	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
285	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	35
286	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	33
287	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	32
288	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	34
289	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	33
290	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	37
291	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3	33
292	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	36
293	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	33
294	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	32
295	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	36
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	32
297	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	34
298	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	33
299	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	35
300	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	32

301	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	32
302	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	34
303	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	32
304	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	35
305	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	35
306	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	34





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
Jalan Amal Bakil No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100 website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor: B-1754/In.39/FUAD.03/PP.00.9/08/2023

31 Agustus 2023

Hal : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi

Kepada Yth. Bapak/Ibu:

1. Sulvinajayanti, M.I.Kom.
2. A. Dian Fitriana, M.I.Kom.

Di-
Tempat

Assalamualaikum, Wr.Wb.

Dengan hormat, menindaklanjuti penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Parepare dibawah ini:


Nama : SITI AULIA NABILA. A
NIM : 2020203870233021
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul Skripsi : SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Bersama ini kami menetapkan Bapak/Ibu untuk menjadi pembimbing skripsi pada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian Surat Penetapan ini disampaikan untuk dapat dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab. Kepada bapak/ibu di ucapkan terima kasih

Wassalamu Alaikum Wr.Wb

Dekan,


Dr. A. Nurkidam, M.Hum.
NIP.19641231 199203 1 045



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-1072/In.39/FUAD.03/PP.00.9/06/2024

06 Juni 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. Walikota Parepare
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Parepare
di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : SITI AULIA NABILA. A
Tempat/Tgl. Lahir : MAKASSAR, 19 April 2002
NIM : 2020203870233021
Fakultas / Program Studi : Ushuluddin, Adab dan Dakwah / Komunikasi dan Penyiaran Islam
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : JALAN BOKI, KEC. TIROANG KAB.NRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah Walikota Parepare dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN FAKULTAS
USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 07 Juni 2024 sampai dengan tanggal 07 Juli 2024.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.


Dekan,



Dr. A. Nurkidam, M.Hum.
NIP 196412311992031045

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare



SRN IP0000470

PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111. Email : dpmpstsp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 470/IP/DPM-PTSP/6/2024

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

M E N G I Z I N K A N

KEPADA
 NAMA : **SITI AULIA NABILA A**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
 Jurusan : **KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM**

ALAMAT : **LINGKUNGAN BARU 1, KEC, TIROANG, KAB. PINRANG**
 UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **SURVEY KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH**


LOKASI PENELITIAN : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **07 Juni 2024 s.d 07 Juli 2024**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
 b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
 Pada Tanggal : **10 Juni 2024**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA PAREPARE**



Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM
Pembina Tk. 1 (IV/b)
NIP. 19741013 200604 2 019

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPTSP Kota Parepare (scan QRCode)







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100 website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : B-2427/ln.39/FUAD.03/PP.00.9/07/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Dr. A. Nurkidam, M.Hum.
NIP : 19641231 199203 1 045
Pangkat/Gol. : Lektor Kepala/IVa
Jabatan : Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Dengan ini menerangkan bahwa :

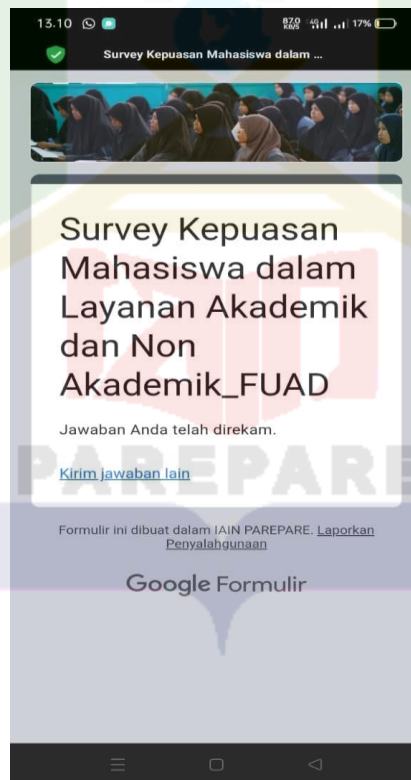
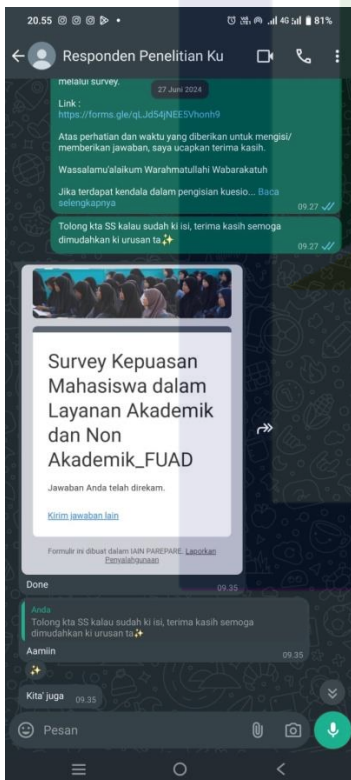
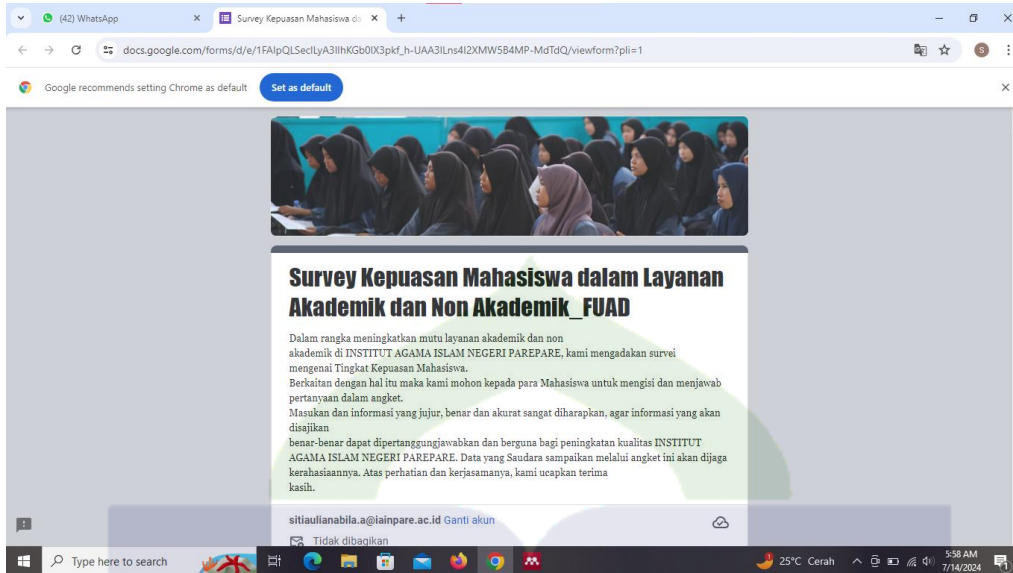
Nama : Siti Aulia Nabila A
NIM/Fakultas : 2020203870233021
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) IAIN Parepare
Judul : SURVEY KEPUASAN MAHASISWA DALAM LAYANAN
AKADEMIK FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN
DAKWAH

Benar yang bersangkutan telah melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada IAIN Parepare .

Parepare, 12 Juli 2024
Dekan,

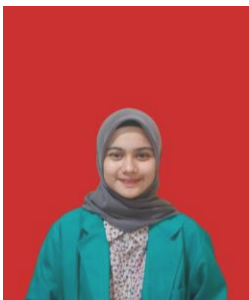

Dr. A. Nurkidam, M.Hum.
NIP. 19641231 199203 1 045

PAREPARE





BIOGRAFI PENULIS



Penulis bernama lengkap Siti Aulia Nabila. A, Lahir di Makassar, 19 April 2002. Merupakan anak ketiga dari 3 bersaudara. Penulis lahir dari pasangan bapak Abdillah Sulaiman dan Ibu Arisanti Mahmud. Penulis menempuh pendidikan formal pertama kali di TK Al-Wahyu Surabaya. Setelah itu menempuh sekolah dasar di SD Unggulan Puri Taman Sari Makassar pada tahun 2008. Setelah itu menempuh sekolah menengah pertama di SMP Negeri 2 Bantaeng pada tahun 2014 dan pendidikan di SMA Negeri 6 Pinrang pada tahun 2017. Setelah lulus SMA, tahun 2020 penulis melanjutkan studinya ke jenjang S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam dan menyelesaikan tugas akhirnya dengan judul “Survei Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik dan Non Akademik Fakultas Ushuluddin Adan dan Dakwah”.