

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAAN MAHASISWA PRODI MPI
FAKULTAS TARBIYAH IAIN PAREPARE**



OLEH

INDAH MEILANI PUTRI

19.1900.049

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAAN MAHASISWA PRODI MPI
FAKULTAS TARBIYAH IAIN PAREPARE**



Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan (S.Pd.)

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Negeri
Parepare

OLEH

INDAH MEILANI PUTRI

19.1900.049

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE
2026**

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa MPI Fakultas Tarbiyah Iain Parepare

Nama Mahasiswa : Indah Meilani Putri

NIM : 19.1900.049

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Tarbiyah No: 4720 Tahun 2022.

Disetujui Oleh:

Pembimbing : Dr. Abdullah Thahir, M.Si

NIP : 19640514 199102 1 002


(.....)

Mengetahui;
Dekan Fakultas Tarbiyah



Dr. Ahdar, M.Pd.Ir
NIP. 197612302005012002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap
Kepuasan Mahasiswa MPI Fakultas Tarbiyah Iain
Parepare.

Nama Mahasiswa : Indah Meilani Putri

NIM : 19.1900.049

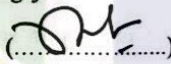
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Tarbiyah

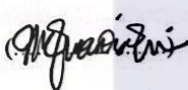
Dasar Penetapan Penguji : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Tarbiyah No:
4720 Tahun 2022.

Tanggal Kelulusan : 6 Juli 2026

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Abdullah Thahir, M.Si. (Ketua) 

Dr. Firman, M.Pd. (Anggota) 

Dr. Mardia, S.Ag., M.Pd. (Anggota) 

Mengetahui:
Dekan Fakultas Tarbiyah



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. Yang telah memberikan hidayah dan kekuatan serta kesabaran, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Sholawat serta salam slalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad saw, yang telah mengantar umat manusia kepada jalan yang benar dan lurus menuju keselamatan di dunia dan akhirat.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Namun, berkat bimbingan, motivasi, dan doa dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini. Terutama Kepada Ayahanda penulis Bahar dan ibunda penulis Rahma dimana dengan motivasinya dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Selanjutnya penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Darmawati, S. Ag., M.Pd., Sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras untuk memastikan bahwa pendidikan di IAIN Parepare berjalan dengan lancar dan para mahasiswa mendapatkan pendidikan yang baik.
2. Ibu Dr. Ahdar, M.Pd.I, sebagai Dekan Fakultas Tarbiyah karena atas pengabdianya dalam memastikan mahaiswanya memiliki lingkungan belajar yang menyenangkan dan baik.
3. Bapak Dr. Abdullah Thahir, M.Si selaku pembimbing, Bapak Dr. Firman, M.Pd., dan Ibu Dr. Mardia, S.Ag., M.Pd.I., selaku penguji beserta seluruh Dosen Fakultas

Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Parepare atas ilmu, bimbingan, dan kesabaran yang telah diberikan. Semoga segala kebaikan dan ilmu yang diberikan menjadi berkah dan amal jariyah.

4. Kepala perpustakaan IAIN Parepare Beserta Seluruh Jajarannya yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama menjalani studi di IAIN parepare
5. Admin dan staf Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Parepare karena telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis.
6. Kedua orang tua tercinta serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, motivasi, dan semangat yang tiada henti kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyelesaian skripsi ini.
7. Sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan, motivasi, bantuan, serta semangat kepada penulis selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, perhatian, dan pengalaman berharga yang telah diberikan.

Kata-kata ini tidaklah cukup untuk mengapresiasi bantuan mereka dalam penulisan skripsi ini. semoga Allah swt senantiasa memberikan rahmat dan hidayahnya kepada mereka. Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini.

Pinrang, 29, Mei 2026
Penyusun



Indah Meilani Putri
NIM. 19.1900.049

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Indah Meilani Putri
NIM : 19.1900.49
Tempat/Tanggal Lahir : Parepare, 19 Mei 2001
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Mpi Fakultas Tarbiyah Iain Parepare

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

Sidrap , 29, Mei 2026 M
Penyusun,



Indah Meilani Putri

NIM. 19.1900.49

ABSTRAK

INDAH MEILANI PUTRI Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa MPI Fakultas Tarbiyah Iain Parepare (dibimbing oleh Bapak Abdullah thahir)

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui bagaimana realitas kualitas pelayanan akademik, memetakan tingkat kepuasan mahasiswa, serta menguji secara empiris besaran pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Fokus kajian ini dilakukan di lingkungan Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare, guna untuk mengetahui sejauh mana institusi mampu memberikan pelayanan prima yang berlandaskan pada prinsip profesionalisme dan nilai-nilai keislaman dalam memenuhi harapan sivitas akademika.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Pengambilan sampel ditarik menggunakan rumus Slovin pada margin kesalahan 5%, yang melibatkan 108 responden mahasiswa angkatan terakhir melalui teknik *proportionate stratified random sampling*. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner berskala Likert 1–5 yang terdistribusi secara daring dan during, serta diperkuat oleh data observasi dan dokumentasi. Seluruh data yang terhimpun kemudian diuji kelayakannya melalui uji asumsi klasik dan dianalisis menggunakan metode statistik inferensial, secara spesifik meliputi uji parsial (Uji t), analisis regresi linear sederhana, dan pengujian koefisien determinasi.

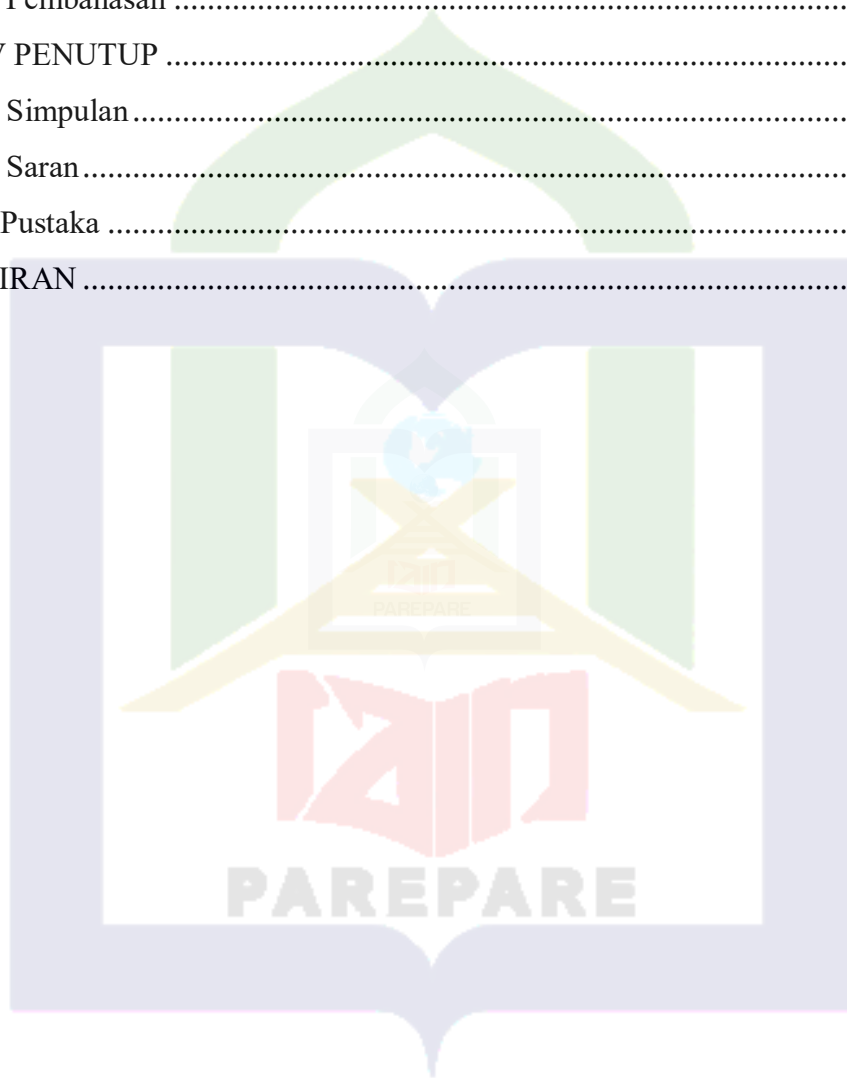
Hasil pengujian statistik deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik dinilai sangat baik dengan keunggulan utama pada aspek daya tanggap prodi, yang berbanding lurus dengan tingkat kepuasan mahasiswa yang juga berada pada kategori sangat memuaskan berkat ketersediaan fasilitas fisik (*tangibles*). Analisis uji hipotesis membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan perolehan nilai probabilitas 0,000 dan kontribusi koefisien determinasi sebesar 44,8%. Temuan ini mengonfirmasi bahwa optimalisasi mutu pelayanan birokrasi berkedudukan sebagai prediktor esensial yang secara langsung mendongkrak rasa puas peserta didik, sekaligus memberikan pijakan evaluatif bagi fakultas untuk terus meningkatkan pendekatan bimbingan yang lebih empatik.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa, Regresi Linear Sederhana, Pendidikan Islam.*

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Penelitian Relevan	6
B. Tinjauan Teori	11
C. Kerangka Pikir	26
D. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan waktu penelitian	30
C. Populasi dan sampel	30
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan data.....	31

E. Uji Asumsi Klasik	33
F. Teknik Pengolahan Dan Analisis data	35
BAB 1V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil Penelitian	37
B. Pembahasan	50
BAB V PENUTUP	60
A. Simpulan	60
B. Saran	62
Daftar Pustaka	64
LAMPIRAN	67



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul tabel	Halama
4.1	Analisis Deskriptif Variabel X	37
4.2	Analisis Deskriptif Variabel Y	38
4.3	Uji Validitas Variabel X	40
4.4	Uji Validitas Variabel Y	43
4.5	Uji Reliabilitas variabel X	45
4.6	Uji Reliabilitas variabel y	46
4.7	uji <i>one sampel T Tet</i>	47
4.8	uji Regresi Tunggal	48
4.9	Uji Koefesien Determinasi	49



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	27



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Surat Izin Meneliti dari Kampus	71
Lampiran 2	Surat Izin meneliti dari dinas satu pintu Parepare	72
Lampiran 3	Surat Selesai Meneliti dari fakultas tarbiyah	73
Lampiran 4	Dokumentasi Pembagian Konsioner	74



TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi

1. 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 Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ث	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

ا	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 (').

2. Vokal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	<i>Fathah</i>	a	a
إ	<i>Kasrah</i>	i	i
و	<i>Dammah</i>	u	u

- b. Vokal rangkap (difting) 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*

حَوْلاً : *hauला*

3. 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
------------------	------	-----------------	------

تَا / يَ	fathah dan alif atau ya'	ā	a dan garis di atas
يِ	kasrah dan ya'	ī	i dan garis di atas
وُ	dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

a. *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].

b. *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat 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 الْقَاضِيَةِ : *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. 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*

الْحَجَّ : *al-hajj*

نُعَم : *nu‘ima*

عَدُوٌّ : *aduwwun*

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

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

عَلِيٍّ : 'Ali (bukan 'Alyy atau 'Aly)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan bahasa Arab dilambangkan dengan huruf لا (alif lam ma'arifah). 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-zalzalah* (bukan *az-zalzalah*)

الفَلَسْفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. 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*

أَمِرتُ : *Umirtu*

8. 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 pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dar 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

9. 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 : *Dīnullah*

بِاللَّهِ : *billah*

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

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ: *Hum fī rahmatillāh*

10. 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

Al-Ghazli

AL-Munqiz min al-Dalal.

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-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

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

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= <i>subḥānahū wa ta‘āla</i>
saw.	= <i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
a.s.	= <i>‘alaihi al- sallām</i>
H	= Hijriah
M	= Masehi
l.	= Lahir tahun
w.	= Wafat tahun

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

Selain itu, beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantara 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). Dalam catatan kaki/akhir, kata ed. Tidak perlu diapit oleh tanda kurung, cukup membubuhkan tanda koma (,) antara nama editor (terakhir) dengan kata ed. Tanda koma (,) yang sama juga mengantarai kata ed. Dengan judul buku (menjadi: ed.,). Dalam daftar pustaka, tanda koma ini dihilangkan. Singkatan ed. Dapat ditempatkan sebelum atau sesudah nama editor, tergantung konteks pengutipannya. Jika diletakkan sebelum nama editor, ia bisa juga ditulis Panjang menjadi. “Diedit oleh....”

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. Yang mana pun yang dipilih, penggunaannya harus konsisten.

Cet. : Cetakan. Keterangan tentang frekuensi cetakan sebuah buku atau literatur sejenis biasanya perlu disebutkan karena alasan tertentu, misalnya, karena karya tersebut telah dicetak lebih dari sekali, terdapat perbedaan penting antara cetakan sebelumnya dalam hal isi, tata letak halaman, dan nama penerbit. Bisa juga untuk menunjukkan bahwa cetakan yang sedang digunakan merupakan edisi paling mutakhir dari karya yang bersangkutan.

Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

Vol. : Volume. Biasanya 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 berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagai



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan tinggi memiliki peran strategis dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas, terutama pada fakultas-fakultas keagamaan seperti Fakultas Tarbiyah yang bertugas mencetak calon pendidik dan ulama. Namun, tingginya harapan masyarakat terhadap lulusan Fakultas Tarbiyah sering kali tidak sejalan dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diterima selama masa studi¹. Kepuasan mahasiswa menjadi salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tinggi karena berpengaruh langsung terhadap motivasi belajar, retensi mahasiswa, dan citra institusi².

Kualitas pelayanan akademik dan administrasi merupakan dua pilar utama yang menentukan pengalaman mahasiswa di perguruan tinggi. Pelayanan akademik mencakup proses pembelajaran, kompetensi dosen, sarana prasarana perkuliahan, serta bimbingan skripsi, sedangkan pelayanan administrasi meliputi kemudahan pengurusan KRS, pembayaran UKT, transkrip nilai, dan layanan kemahasiswaan lainnya. Berdasarkan hasil observasi wawancara dengan mahasiswa MPI IAIN Parepare, pelayanan akademik di Fakultas Tarbiyah sudah cukup baik dan memuaskan. Pelayanan dinilai ramah, cepat, dan efisien dengan prosedur yang jelas sehingga mahasiswa tidak perlu mengantri terlalu lama, didukung pula oleh pemanfaatan

¹ Muhammad Irfan Syahroni, *Integrasi Kurikulum Pendidikan Pesantren Dalam Perguruan Tinggi: (Konsep, Praktik, Dan Model Pembelajaran PAI)* (Dunia Penerbitan Buku, 2025).

² R U D S Yatnosaputro and G P Irawan, "Kualitas Pelayanan Institusi Pendidikan Tinggi Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Mahasiswa," *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran Dan Penelitian* 11, no. 2 (2025): 362–78.

teknologi dalam pengelolaan administrasi dan komunikasi. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti keterlambatan respons pada masa-masa puncak (pengisian KRS, pengelolaan surat, dan menjelang wisuda), pemahaman mahasiswa yang belum merata terhadap sistem digital, penyebaran informasi yang kurang merata, serta gangguan jaringan internet yang sesekali menghambat kelancaran layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan akademik di IAIN Parepare telah berjalan cukup baik, tetap diperlukan evaluasi dan pengembangan lebih lanjut agar menjadi lebih optimal, responsif, dan inklusif bagi seluruh mahasiswa MPI.

Di lingkungan perguruan tinggi keagamaan Islam (PTKI), mahasiswa Fakultas Tarbiyah memiliki karakteristik khusus karena mereka tidak hanya mengejar kompetensi akademik, tetapi juga pembentukan akhlak dan kepribadian islami. Oleh karena itu, ekspektasi mereka terhadap pelayanan akademik dan administrasi cenderung lebih tinggi dibandingkan mahasiswa pada fakultas umum³. Observasi di lapangan menemukan bahwa mahasiswa MPI Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare masih mengalami beberapa ketidakpuasan terhadap pelayanan akademik, terutama terkait keterlambatan respons pada periode sibuk meskipun pelayanan secara umum sudah cukup baik dan didukung sistem digital.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. masih menjadi acuan utama dalam mengukur kualitas pelayanan di sektor pendidikan tinggi. Model ini mengukur kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi mahasiswa terhadap lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Beberapa penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa dimensi

³ M Walid, "Model Pendidikan Karakter Di Perguruan Tinggi Agama Islam (Studi Tentang Pendidikan Karakter Berbasis Ulul Albab Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)," *El-Qudwah*, 2011.

responsiveness dan reliability paling sering menjadi sumber ketidakpuasan mahasiswa pada layanan administrasi akademik perguruan tinggi⁴.

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa meskipun pelayanan akademik di Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare sudah cukup baik, masih terdapat beberapa keluhan mahasiswa MPI terkait keterlambatan respons pelayanan pada masa-masa puncak seperti pengisian KRS, pengurusan surat akademik, dan menjelang wisuda, serta belum meratanya pemahaman mahasiswa terhadap sistem digital yang digunakan. Fenomena ini diperparah dengan penyebaran informasi akademik yang belum sepenuhnya merata, serta gangguan jaringan internet dan sistem yang sesekali menghambat kelancaran pelayanan.

Rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik tidak hanya berdampak pada prestasi akademik, tetapi juga pada loyalitas alumni dan citra institusi di mata masyarakat. Mahasiswa yang tidak puas cenderung memberikan testimoni negatif melalui media sosial dan media sosial, yang pada akhirnya dapat menurunkan minat calon mahasiswa baru

Berdasarkan uraian di atas, sangat diperlukan kajian mendalam mengenai hubungan antara kualitas pelayanan akademik dan administrasi dengan kepuasan mahasiswa khusus pada konteks Fakultas Tarbiyah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan layanan yang sesuai dengan karakteristik dan harapan mahasiswa Fakultas Tarbiyah, sehingga mampu meningkatkan kualitas pendidikan dan kepuasan stakeholders.

⁴ P Y Fanggidae and A Juniarto, "Kajian Tentang Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Citra Perguruan Tinggi," *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 7, no. 3 (2023): 1072–98.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Tingkat Kualitas pelayanan akademik mahasiswa prodi MPI Fakultas Tarbiyah?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa prodi MPI Fakultas Tarbiyah?
3. Seberapa Besar Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa prodi MPI Fakultas Tarbiyah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan Kualitas pelayanan akademik mahasiswa prodi MPI Fakultas Tarbiyah.
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa prodi MPI Fakultas Tarbiyah.
3. Untuk menganalisis besaran Pengaruh kualitas layanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa prodi MPI Fakultas Tarbiyah.

D. Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat yang ingin dicapai penelitian berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memperkaya kajian teoretis dalam bidang manajemen pendidikan, khususnya terkait konsep mutu layanan akademik, administrasi, dan kepuasan mahasiswa dalam konteks pendidikan Islam.

Hasil penelitian dapat menjadi rujukan untuk menilai kesesuaian teori kualitas layanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dengan kondisi nyata pada jurusan MPI. Penelitian ini menambah wawasan ilmiah mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa pada institusi pendidikan tinggi keagamaan.

2. Secara praktis

Berdasarkan penjelasan di atas, diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memiliki manfaat praktis atau empiris seperti:

a. Bagi Jurusan Manajemen Islam

Hasil penelitian dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan administrasi, termasuk perbaikan SOP, peningkatan kompetensi staf, dan pengembangan sistem pelayanan berbasis digital.

b. Bagi Pimpinan Fakultas/Instansi

Temuan penelitian dapat menjadi bahan evaluasi dan pengambilan kebijakan strategis untuk meningkatkan mutu pendidikan dan layanan institusi secara keseluruhan.

c. Bagi dosen dan staf Administrasi

Penelitian membantu mengetahui sejauh mana pelayanan sudah memenuhi kebutuhan mahasiswa, sehingga dapat memotivasi dosen/staf untuk meningkatkan profesionalisme dan kualitas interaksi layanan.

d. Bagi Mahasiswa

Peningkatan kualitas layanan yang didasarkan pada hasil penelitian akan memberikan kenyamanan, kemudahan administrasi, serta pengalaman belajar yang lebih baik bagi mahasiswa.

e. Bagi Peneliti/ penyusun Skripsi

Penelitian ini memberikan pengalaman empiris, kemampuan analisis, dan pemahaman nyata terkait manajemen pelayanan pendidikan dalam lingkungan perguruan tinggi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

NO	Nama Peneliti (Judul Singkat)	Tahun	Persamaan dengan Penelitian Anda	Perbedaan dengan Penelitian Anda	Tujuan Penelitian
1.	M. Haris Zubaidillah	2021	Mengukur kualitas pelayanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah IAIN Tulungagung	Lokasi berbeda (IAIN Tulungagung vs IAIN Parepare), hanya menggunakan ServQual klasik 5 dimensi	Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa
2	Rina Widiastuti	2022	Menggunakan model ServQual, variabel sama: kualitas pelayanan	Objek di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Kudus, bukan	Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik dan

NO	Nama Peneliti (Judul Singkat)	Tahun	Persamaan dengan Penelitian Anda	Perbedaan dengan Penelitian Anda	Tujuan Penelitian
			akademik & administrasi → kepuasan mahasiswa	Fakultas Tarbiyah	administrasi terhadap kepuasan mahasiswa
3.	Ahmad Syafi'i & Nurul Hidayati	2022	Variabel sama, lokasi Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FITK) IAIN Pekalongan	Menggunakan Importance-Performance Analysis (IPA) + ServQual, sedangkan IAIN parepare kemungkinan regresi biasa	Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi

Penelitian yang dilakukan oleh M. Haris Zubaidillah berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Tulungagung” menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kerangka teori ServQual klasik yang dikembangkan Parasuraman et al. Peneliti mengoperasionalkan kualitas pelayanan ke dalam lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati), yang kemudian dibagi lagi menjadi dua kelompok besar: pelayanan akademik (terkait proses perkuliahan, dosen, sarana pembelajaran) dan pelayanan administrasi (terkait Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan/BAK). Sampel penelitian sebanyak 100 mahasiswa diambil dengan teknik proportionate stratified random sampling dari berbagai program studi di Fakultas Tarbiyah IAIN Tulungagung. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 25 menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan akademik dan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai F-hitung sebesar 46,789 (sig. 0,000) dan kontribusi penjelasan (R^2) sebesar 64,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Hasil pengujian parsial menunjukkan bahwa dimensi pelayanan akademik memiliki pengaruh yang lebih dominan (beta standar 0,512) dibandingkan pelayanan administrasi (beta standar 0,348), artinya mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Tulungagung pada tahun 2021 lebih sensitif terhadap kualitas proses belajar-mengajar, kompetensi dosen, dan fasilitas perkuliahan ketimbang terhadap kecepatan serta keramahan pelayanan administrasi. Penelitian ini juga menemukan bahwa dimensi empathy dan responsiveness merupakan dua dimensi yang paling rendah nilai gap-nya (selisih antara harapan dan kenyataan), sehingga menjadi prioritas perbaikan institusi pada saat itu. Kesimpulan utama penelitian Zubaidillah ini memperkuat teori bahwa di lingkungan fakultas tarbiyah, kualitas pelayanan akademik dan administrasi secara

bersama-sama menjadi determinan utama kepuasan mahasiswa, dan hasilnya konsisten dengan sejumlah penelitian sebelumnya di PTKIN lain seperti IAIN Salatiga, IAIN Kudus, dan UIN Sunan Kalijaga. Oleh karena itu, penelitian ini sering dijadikan rujukan utama bagi peneliti berikutnya yang ingin menguji variabel serupa di Fakultas Tarbiyah pada institusi yang berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Rina Widiastuti berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Administrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus” merupakan salah satu studi yang paling sering dirujuk ketika peneliti ingin membandingkan kualitas pelayanan di luar Fakultas Tarbiyah. Penelitian ini menggunakan kerangka ServQual 5 dimensi yang sama (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), namun mengelompokkan indikator pelayanan akademik (pelayanan dosen, kurikulum, jadwal perkuliahan, sarana laboratorium keuangan syariah) dan pelayanan administrasi (pelayanan BAAK, perpustakaan, dan UKT). Sampel diambil sebanyak 120 mahasiswa dari program studi Ekonomi Syariah, Perbankan Syariah, dan Akuntansi Syariah dengan teknik accidental sampling. Analisis menggunakan regresi linier berganda melalui SPSS 26 menghasilkan temuan bahwa kualitas pelayanan akademik dan administrasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ($F\text{-hitung} = 58,327$; $p < 0,001$) dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 71,2%, lebih tinggi dibandingkan penelitian Zubaidillah (64,8%) pada Fakultas Tarbiyah tahun sebelumnya. Dari hasil uji-t parsial, variabel pelayanan administrasi justru memiliki pengaruh yang lebih kuat ($\beta = 0,489$) dibandingkan pelayanan akademik ($\beta = 0,376$) di FEBI IAIN Kudus—kebalikan dari temuan di Fakultas Tarbiyah. Hal ini dikarenakan mahasiswa ekonomi syariah sangat bergantung pada

kecepatan pelayanan administrasi terkait registrasi mata kuliah pilihan, pengurusan KKN, skripsi, sampai proses wisuda dan legalisasi ijazah untuk keperluan melamar kerja di bank syariah atau lembaga keuangan. Dimensi yang paling rendah performanya adalah tangibles (fasilitas fisik ruang BAAK dan sistem informasi akademik yang saat itu masih sering error). Kesimpulan utama penelitian Rina Widiastuti ini menjadi pembanding penting bagi penelitian di Fakultas Tarbiyah karena menunjukkan bahwa prioritas dimensi kualitas pelayanan dapat berbeda antar-fakultas meskipun masih dalam satu institusi PTKIN yang sama, sehingga institusi perlu melakukan pemetaan kebutuhan yang spesifik per fakultas, bukan menerapkan standar pelayanan yang seragam.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Syafi'i dan Nurul Hidayati berjudul "Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Akademik dan Administrasi Menggunakan Pendekatan ServQual dan Importance-Performance Analysis (IPA) di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Pekalongan" menjadi salah satu rujukan penting karena merupakan studi pertama di lingkungan Fakultas Tarbiyah yang menggabungkan dua metode sekaligus: ServQual untuk mengukur gap (selisih harapan dan kenyataan) serta Importance-Performance Analysis (kuadran Martilla & James) untuk memetakan prioritas perbaikan. Populasi penelitian mencakup seluruh mahasiswa aktif FITK IAIN Pekalongan (sekitar 3.200 orang), dan sampel sebanyak 150 responden diambil dengan teknik cluster random sampling. Kuesioner terdiri dari 30 item pernyataan (masing-masing 15 item untuk pelayanan akademik dan 15 item untuk pelayanan administrasi) yang diukur dalam dua skala: tingkat harapan (expectation) dan tingkat kinerja yang dirasakan (perception). Hasil analisis gap ServQual menunjukkan nilai rata-rata gap keseluruhan sebesar $-0,67$ (masih negatif,

artinya kinerja belum sepenuhnya memenuhi harapan), dengan gap terbesar terdapat pada dimensi responsiveness administrasi (-1,12) dan tangibles fasilitas laboratorium mikro teaching (-0,98). Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa FITK IAIN Pekalongan tahun 2022 berada pada kategori “cukup puas” dengan Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 0,72 (rentang 0,66–0,80). Temuan ini sangat berbeda dengan penelitian yang hanya menggunakan regresi, karena IPA tidak hanya menjelaskan “seberapa besar pengaruh” pelayanan terhadap kepuasan, tetapi juga memberikan peta jalan praktis bagi dekanat dan bagian administrasi: mana atribut yang harus segera diperbaiki (kuadran A) dan mana yang sudah baik sehingga hanya perlu dipertahankan. Oleh karena itu, jika penelitian saya hanya menggunakan regresi linier berganda, penelitian Ahmad Syafi’i & Nurul Hidayati ini menjadi pembanding metodologi yang kuat sekaligus bukti bahwa pendekatan IPA + ServQual lebih kaya informasi bagi pengambil kebijakan fakultas daripada hanya mengetahui nilai signifikansi dan R^2 semata.

B. Tinjauan Teori

1. Kualitas Layanan Akademik

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas yang mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda dan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, memenuhi kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.

Menurut Garvin dalam buku Tjiptono bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang

menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi⁵.

Menurut Lupiyoadi dalam skripsi Adella Rianty bahwa kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran yang dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan, jadi pelanggan yang menentukan dan menilai sampai mana sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya⁶.

Menurut Gronroos bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan suatu jasa terdiri atas dua dimensi utama. Dimensi pertama, yakni yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang dipresepsikan pelanggan. Dan dimensi kedua, yakni berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa atau menyangkut proses transfer kualitas teknis, output atau disebut hasil akhir jasa kepada pelanggan⁷.

Istilah *service* dalam Bahasa Indonesia dapat diungkapkan dengan setidaknya tiga kata, yaitu jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, layanan umumnya mencerminkan produk tidak berwujud (*intangible*) yang dihasilkan oleh sektor industri jasa, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, dan sebagainya⁸. Pada hakikatnya, layanan sebagai jasa bersifat tidak berwujud, berupa pemenuhan kebutuhan pelanggan, dan tidak selalu harus terikat dengan penjualan produk fisik atau pelayanan lainnya. Sementara itu, layanan dapat diartikan sebagai segala bentuk tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh satu pihak untuk memenuhi kebutuhan pihak lainnya. Contohnya adalah layanan pelanggan

⁵ Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Customer Satisfaction*, 5th Edition (Yogyakarta: Andi Offset, 2019)., h 68

⁶ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (Jakarta: Salemba Empat, 2013)., h 144

⁷ Christian Gronroos, *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic*, 4th Edition (Wiley, 2016)., h 73

⁸ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, 4th Edition (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2022).h 30

(customer service), yang mencakup berbagai aktivitas seperti menjawab pertanyaan pelanggan, menangani keluhan (complaint), memproses pesanan, melakukan instalasi produk, serta memperbaiki kerusakan⁹.

Memberikan pelayanan terbaik kepada sesama merupakan pekerjaan yang sangat mulia. Sebagaimana dalam Al-Qur'an Surat Al- Maidah: 2

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقُلُودَ وَلَا ءَامِينَ
الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَتَنَعَوْنَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ
أَن صَدُّوكُم مِّنَ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدُوِّ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (٢)

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah mewajibkan bagi orang mukmin untuk saling tolong menolong dalam mengerjakan sebuah kebaikan dan bertakwa, untuk kepentingan dan kebahagiaan mereka. Dilarang tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran serta memerintahkan supaya tetap bertakwa kepada Allah agar terhindar dari siksaan-Nya yang sangat berat¹⁰.

⁹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2014)., h 17

¹⁰ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Tafsirannya* (Jakarta: Widya Cahaya, 2011)., h 352

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang secara nyata diterima. Kualitas pelayanan hanya dapat dinilai oleh pelanggan itu sendiri, bukan oleh penyedia layanan. Kualitas pelayanan yang baik terjadi ketika persepsi pelanggan terhadap kinerja pelayanan (perceived performance) memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka sebelumnya (expectation). Sebaliknya, apabila persepsi lebih rendah daripada harapan, maka akan timbul ketidakpuasan¹¹. Oleh karena itu, pengukuran kualitas pelayanan selalu berbasis pada selisih (gap) antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan.

Dalam konteks pendidikan tinggi, pelayanan bersifat tidak berwujud (intangible), tidak dapat dipisahkan dari penyediannya (inseparability), bervariasi (heterogeneity), dan tidak dapat disimpan (perishability). Bentuk-bentuk pelayanan di perguruan tinggi terbagi menjadi dua kelompok besar, yaitu pelayanan akademik dan pelayanan administrasi. Pelayanan akademik meliputi proses pengajaran dosen, bimbingan skripsi, penyusunan kurikulum, penilaian, serta penggunaan fasilitas pembelajaran seperti laboratorium mikro teaching dan perpustakaan. Sedangkan pelayanan administrasi mencakup pengurusan KRS/KHS, pembayaran UKT, pengajuan beasiswa, legalisasi dokumen, pendaftaran wisuda, serta layanan sistem informasi akademik (SIKAD) dan helpdesk kemahasiswaan.

b. Indikator kualitas layanan

¹¹ Daryanto and Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h 135

Untuk mengetahui keberhasilan pelayanan maka perlu adanya pengukuran. Secara lebih lanjut, menurut Philip Kotler Mengidentifikasi lima faktor utama (dimensi) yang menentukan kualitas pelayanan, yang dikenal sebagai model ServQual, yaitu:

- 1) Tangibles, yaitu bukti fisik berupa penampilan gedung, ruang kelas, peralatan, kebersihan, dan kerapian staf;
- 2) Reliability, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan konsisten;
- 3) Responsiveness, yaitu kesediaan dan kecepatan petugas atau dosen dalam memberikan bantuan;
- 4) Assurance, yaitu pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta kemampuan membangun rasa percaya mahasiswa; dan
- 5) Empathy, yaitu perhatian individual, pemahaman terhadap kebutuhan khusus mahasiswa, serta kemudahan komunikasi. Kelima dimensi ini berlaku baik untuk pelayanan akademik maupun administrasi¹².

Faktor-faktor lain yang juga memengaruhi persepsi kualitas pelayanan di lingkungan perguruan tinggi, khususnya Fakultas Tarbiyah, antara lain: teknologi informasi (keandalan SIAKAD dan hotspot), budaya organisasi (keramahan dan semangat melayani sesuai nilai-nilai Islam), kompetensi sumber daya manusia (dosen dan tenaga kependidikan), serta ketersediaan anggaran operasional fakultas. Apabila salah satu dimensi atau faktor pendukung tersebut lemah, maka akan menciptakan gap yang besar dan menurunkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara menyeluruh pada kelima

¹² Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009)., h 51

dimensi ServQual sekaligus memperhatikan faktor kontekstual perguruan tinggi keagamaan Islam.

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan sikap dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan mudah. Pembentukan harus dilakukan mulai dari proses recruitment, pelatihan, budaya kerja, dan hasilnya biasanya baru terlihat setelah 3 tahun.¹³

Dalam layanan ada beberapa unsur-unsur kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan, antara lain:

- a. Penampilan Personal dan Fisik, Petugas pelayanan akademik dan sarana prasarana yang mendukung harus memiliki penampilan yang rapi, profesional, dan lingkungan pelayanan yang bersih serta nyaman, sehingga memberikan kesan baik bagi mahasiswa sebagai pengguna layanan.
- b. Ketepatan Waktu dan Janji, Petugas pelayanan akademik harus mampu memenuhi janji dan batas waktu yang telah disampaikan. Apabila menyatakan proses selesai dalam 2 hari, maka harus benar-benar dapat diselesaikan sesuai waktu tersebut.
- c. Kesiapan Melayani, Petugas pelayanan akademik harus memiliki sikap proaktif dan selalu siap melayani mahasiswa sesuai dengan tugas dan wewenangnya, tanpa membedakan status mahasiswa.

¹³ Daryanto and Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h 53

- d. Pengetahuan dan Keahlian, Petugas pelayanan akademik harus memiliki pengetahuan yang memadai, kompetensi, serta pengalaman dalam bidang pelayanan akademik, termasuk pemahaman yang baik terhadap sistem dan prosedur yang berlaku di Fakultas Tarbiyah.
- e. Kesopanan dan Keramahan, Petugas pelayanan akademik dituntut untuk bersikap ramah, sopan, sabar, dan santun dalam melayani mahasiswa, serta mampu menyesuaikan komunikasi sesuai dengan karakter dan kebutuhan mahasiswa.
- f. Kejujuran dan Kepercayaan, Pelayanan akademik harus dilaksanakan dengan prinsip transparansi, kejujuran dalam prosedur, biaya (jika ada), serta penyelesaian administrasi sehingga mahasiswa dapat mempercayai proses pelayanan tersebut.
- g. Kepastian Hukum dan Aturan, Setiap hasil pelayanan akademik berupa surat keputusan, surat keterangan, atau dokumen resmi harus memiliki dasar hukum yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
- h. Keterbukaan Informasi, Informasi akademik harus disampaikan secara terbuka, jelas, dan mudah diakses oleh seluruh mahasiswa melalui media yang tersedia, seperti website, sistem informasi akademik, atau pengumuman resmi¹⁴.
- i. Efisiensi dan Efektivitas, Proses pelayanan akademik harus dilakukan secara efisien, cepat, dan tepat sasaran sehingga dapat menghemat waktu dan biaya mahasiswa tanpa mengurangi kualitas layanan.
- j. Kewajaran Biaya, Apabila terdapat biaya dalam pengurusan administrasi akademik, maka penetapan biaya harus wajar, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

¹⁴ Tjiptono and Chandra, *Service, Quality dan Customer Satisfaction.*, h 14-17

- k. Keadilan dan Non-Diskriminasi, Pelayanan akademik harus diberikan secara adil tanpa membedakan mahasiswa berdasarkan suku, agama, jenis kelamin, status ekonomi, atau latar belakang lainnya.
- l. Kesederhanaan Prosedur, Prosedur pelayanan akademik harus dibuat sederhana, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami serta diikuti oleh mahasiswa¹⁵.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akademik, Kualitas pelayanan akademik yang dihasilkan oleh perguruan tinggi tidak terlepas dari berbagai faktor yang saling mempengaruhi. Oleh karena itu, pihak administrasi Fakultas Tarbiyah perlu memperhatikan berbagai elemen penting dalam upaya mencapai dan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Ariani (2011), terdapat delapan elemen utama yang diperlukan dalam pencapaian kualitas layanan, yaitu sebagai berikut:

- a. Fokus pada Pelanggan, Memberikan prioritas utama pada kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan dengan memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.
- b. Komitmen Jangka Panjang, Seluruh pegawai dan pihak terkait harus memiliki komitmen yang kuat serta terlibat penuh dalam seluruh proses pelayanan secara berkelanjutan.
- c. Kepemimpinan dan Dukungan Manajemen, Pimpinan fakultas harus memberikan dukungan penuh berupa tenaga, pemikiran, strategi perencanaan, serta komitmen terhadap perbaikan pelayanan secara berkesinambungan.
- d. Pemberdayaan Personil dan Kerja Tim, Mendorong partisipasi aktif seluruh petugas pelayanan untuk mencapai sasaran kualitas, termasuk dalam perbaikan proses dan penyelesaian masalah.

¹⁵ Lijan Poltak Sinambela, Sigit Rochadi, and Rusman Ghazali, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Cetakan ke-4 (Jakarta: Bumi Aksara, 2008)., h 40-43

- e. Komunikasi yang Efektif, Dibangunnya komunikasi yang baik, baik secara formal maupun informal, serta komunikasi vertikal dan horizontal di antara seluruh pihak terkait.
- f. Pengukuran dan Analisis Proses, Melakukan pengukuran dan analisis proses pelayanan secara sistematis sehingga memungkinkan organisasi menetapkan prioritas perbaikan dan mengevaluasi kemajuan yang telah dicapai.
- g. Komitmen terhadap Perbaikan Berkelanjutan, Membangun kesadaran untuk terus melakukan perbaikan melalui pendidikan, pelatihan, dan pengembangan kompetensi petugas pelayanan.
- h. Penghargaan dan Pengakuan, Memberikan penghargaan yang tidak hanya berupa materi, tetapi juga berupa pujian, dukungan, saran, dan kritik yang membangun kepada petugas yang berkinerja baik¹⁶.

2. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan keadaan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah mahasiswa membandingkan kinerja (performance) yang mereka rasakan dari seluruh layanan perguruan tinggi dengan harapan yang telah dibangun sebelumnya. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan terjadi ketika persepsi kinerja memenuhi atau melebihi harapan (positive disconfirmation), sedangkan ketidakpuasan muncul ketika kinerja berada di bawah harapan (negative disconfirmation)¹⁷. Dalam konteks perguruan tinggi, kepuasan mahasiswa tidak hanya bersifat emosional, tetapi juga kognitif karena melibatkan penilaian rasional terhadap proses pembelajaran, fasilitas, administrasi, dan interaksi sosial di kampus. Di Fakultas Tarbiyah dan

¹⁶ Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Kualitas Pendidikan: Sisi Kualitatif* (Yogyakarta: Ghalia Indonesia, 2003), h 25

¹⁷ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 15th ed. (Harlow: Pearson Education Limited, 2016).

perguruan tinggi keagamaan Islam lainnya, kepuasan mahasiswa sering dikaitkan pula dengan aspek spiritual, yaitu sejauh mana institusi mampu memberikan suasana pembelajaran yang sesuai dengan nilai-nilai Islam dan membentuk akhlak mulia.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau puas yang dirasakan seseorang setelah memperoleh sesuatu sesuai dengan harapannya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan diartikan sebagai perasaan senang karena mendapatkan pelayanan atau jasa yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Muhmin mendefinisikan kepuasan sebagai suatu keadaan positif yang dihasilkan dari penilaian terhadap seluruh aspek hubungan antara pelanggan dengan penyedia layanan. Sementara itu, Kritner berpendapat bahwa kepuasan adalah respon emosional seseorang terhadap kinerja atau pelayanan yang diterimanya. Kepuasan muncul ketika terdapat kesesuaian antara harapan (ekspektasi) dengan kenyataan yang dipersepsikan¹⁸.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau puas yang timbul setelah mahasiswa membandingkan antara pelayanan akademik yang mereka terima dengan harapan mereka sebelumnya. Kepuasan mahasiswa tercermin dari perasaan nyaman, dihargai, dan terlayani dengan baik oleh pihak fakultas.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan hasil terhadap ekspektasi mereka. Kritner juga berpendapat bahwa kepuasan kinerja adalah efektivitas atau respon emosional terhadap aspek pekerjaan. Aspek perasaan nyaman dalam memperoleh pelayanan yang

¹⁸ Robert Kreitner and Angelo Kinicki, *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior*, 9th Edition (Jakarta: Salemba Empat, 2014)., h 271

diberikan, perasaan senang yang dirasakan oleh mahasiswa inilah terwujud dalam bentuk perasaan nyaman setelah mendapatkan pelayanan dari pihak fakultas¹⁹.

Kepuasan mahasiswa bersifat multidimensional dan mencakup beberapa aspek utama, yaitu: (1) kepuasan terhadap proses pembelajaran dan kompetensi dosen, (2) kepuasan terhadap fasilitas fisik dan teknologi pendukung, (3) kepuasan terhadap pelayanan administrasi dan kemudahan prosedur, (4) kepuasan terhadap biaya pendidikan (UKT) yang sebanding dengan manfaat yang diterima, (5) kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan (beasiswa, organisasi, bimbingan karir), serta (6) kepuasan terhadap citra dan reputasi fakultas di mata masyarakat. Apabila salah satu aspek tersebut tidak terpenuhi, mahasiswa cenderung mengalami ketidakpuasan secara keseluruhan meskipun aspek lain sudah baik (efek halo negatif)²⁰.

Teori yang paling banyak digunakan untuk menjelaskan pembentukan kepuasan mahasiswa adalah Expectancy-Disconfirmation Theory (Oliver,). Teori ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil dari tiga tahap:

- a. pembentukan harapan sebelum masuk kuliah (dipengaruhi promosi kampus, cerita alumni, ranking akreditasi),
- b. pengalaman nyata selama menjalani kuliah (persepsi kinerja),
- c. perbandingan antara harapan dan kenyataan yang menghasilkan konfirmasi atau diskonfirmasi. Penelitian di Fakultas Tarbiyah, secara konsisten menunjukkan bahwa harapan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan administrasi cenderung tinggi karena mereka menganggap PTKIN sebagai

¹⁹ Daryanto and Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima.*, h 135

²⁰ Andala Rama Putra Barusman and M A Ec, *Model Kepuasan Mahasiswa* (Penerbit Adab, 2021).

lembaga yang tidak hanya memberikan ilmu, tetapi juga teladan pelayanan yang ramah dan sesuai syariat²¹.

Kepuasan mahasiswa memiliki dampak yang sangat luas, baik bagi individu maupun institusi. Bagi mahasiswa, kepuasan yang tinggi meningkatkan motivasi belajar, prestasi akademik, kesehatan mental, dan kemungkinan menyelesaikan studi tepat waktu. Bagi institusi, mahasiswa yang puas cenderung menjadi “duta kampus” yang secara sukarela mempromosikan fakultas kepada calon mahasiswa baru (word-of-mouth positif), memberikan donasi di masa depan, serta meningkatkan citra dan daya saing fakultas²². Sebaliknya, ketidakpuasan dapat memicu demonstrasi, penurunan peminat, tingginya angka drop-out, serta ulasan negatif di media sosial. Oleh karena itu, mengukur dan meningkatkan kepuasan mahasiswa secara berkala melalui survei kepuasan, tracer study, dan evaluasi layanan merupakan keharusan bagi Fakultas Tarbiyah agar tetap relevan dan dipercaya masyarakat sebagai lembaga pendidikan Islam yang berkualitas.

Kepuasan yang tinggi atau kesenangan cenderung akan menyebabkan konsumen berperilaku positif, terjadinya kelekatan emosional terhadap merek, dan juga preferensi rasional sehingga hasilnya adalah kesetiaan (loyalitas) konsumen yang tinggi. Saat ini banyak bisnis jasa yang mulai memperhatikan kualitas pelayanan. Dengan adanya service quality maka kualitas pelayanan dapat dipantau dan disesuaikan dengan yang diharapkan konsumen. Selain itu, dalam usaha menghadapi

²¹ Lamia Eva Rini, Rindi Ardika Melsalasa Sahputri, and Septiana Sihombing, “Pengaruh Perceived Value Terhadap Tourist Satisfaction: Studi Kasus Bangka Belitung,” *JURNAL MANAJEMEN MODAL INSANI DAN BISNIS (JMMIB)* 6, no. 1 (2025): 162–71.

²² Dwinanto Priyo Susetyo et al., “Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa,” *Formosa Journal of Applied Sciences* 1, no. 4 (2022): 473–92, <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>.

persainagn, perusahaan harus memiliki strategi yang lebih baik dibanding pesaing yang ada²³.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa): Menurut J.Supranto ada beberapa hal yang membuat pelanggan (mahasiswa) merasa puas dalam mendapatkan pelayanan yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Keadilan mendapat pelayanan
- 3) Keamanan pelayanan²⁴

Indikator kepuasan mahasiswa terdapat lima indikator dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu :

- 1) Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pemimpin, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan yang bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.
- 2) Daya tanggap, kesediaan personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa yang berhubungan dengan masalah kuliah.
- 3) Kepastian. Yaitu suatu keadaan di mana lembaga atau sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji janji terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya.

²³ H Musahadi, "Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan IAIN Walisongo" (Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2014)., h 20

²⁴ J Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011)., h 252

- 4) Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga atau sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya.
- 5) Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya²⁵.

Kepuasan yang tinggi cenderung mendorong mahasiswa untuk berperilaku positif terhadap institusi, membentuk kelekatan emosional, serta meningkatkan preferensi rasional terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini pada akhirnya akan menghasilkan tingkat loyalitas mahasiswa yang tinggi. Saat ini, banyak lembaga pendidikan tinggi yang mulai menyadari pentingnya kualitas pelayanan. Dengan menerapkan konsep *service quality*, perguruan tinggi dapat memantau, mengevaluasi, dan menyesuaikan pelayanan akademik sesuai dengan harapan mahasiswa. Di tengah persaingan antar perguruan tinggi yang semakin ketat, peningkatan kualitas pelayanan akademik menjadi salah satu strategi penting yang harus dimiliki oleh institusi agar dapat unggul dibandingkan pesaing lainnya²⁶.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Akademik dan Administrasi dengan Kepuasan Mahasiswa

²⁵ Husaini Usman, *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*, 4th Edition (Jakarta: Bumi Aksara, 2022).

²⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014)., h 353

Kualitas pelayanan akademik dan administrasi merupakan dua pilar utama yang secara langsung menentukan tingkat kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi, termasuk di lingkungan Fakultas Tarbiyah. Berbagai penelitian empiris yang dilakukan pada PTKIN se-Indonesia secara konsisten membuktikan adanya hubungan positif dan signifikan antara kedua variabel pelayanan tersebut dengan kepuasan mahasiswa²⁷. Hubungan ini dapat dijelaskan melalui Expectancy-Disconfirmation Theory bahwa ketika mahasiswa merasakan kinerja pelayanan akademik (proses pembelajaran, kompetensi dosen, fasilitas belajar) dan pelayanan administrasi (kecepatan, ketepatan, dan keramahan pengurusan dokumen) melebihi atau setidaknya sesuai dengan harapan mereka, maka akan tercipta kepuasan. Sebaliknya, gap negatif yang besar pada salah satu atau kedua jenis pelayanan tersebut akan menyebabkan ketidakpuasan yang signifikan.

Secara empiris, hubungan tersebut telah teruji kuat pada konteks Fakultas Tarbiyah dan fakultas lain di lingkungan perguruan tinggi keagamaan. Penelitian Zubaidillah (2021) di Fakultas Tarbiyah IAIN Tulungagung menemukan bahwa kualitas pelayanan akademik dan administrasi secara simultan mampu menjelaskan 64,8% variasi kepuasan mahasiswa ($R^2 = 0,648$), dengan pelayanan akademik memberikan kontribusi lebih besar ($\beta = 0,512$). Temuan serupa diperkuat oleh Ahmad Syafi'i & Nurul Hidayati (2022) di IAIN Pekalongan yang menggunakan kombinasi ServQual dan IPA, serta Dwi Rohmatus Zainiyah (2024) di IAIN Ponorogo yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga loyalitas mahasiswa (kemauan merekomendasikan fakultas

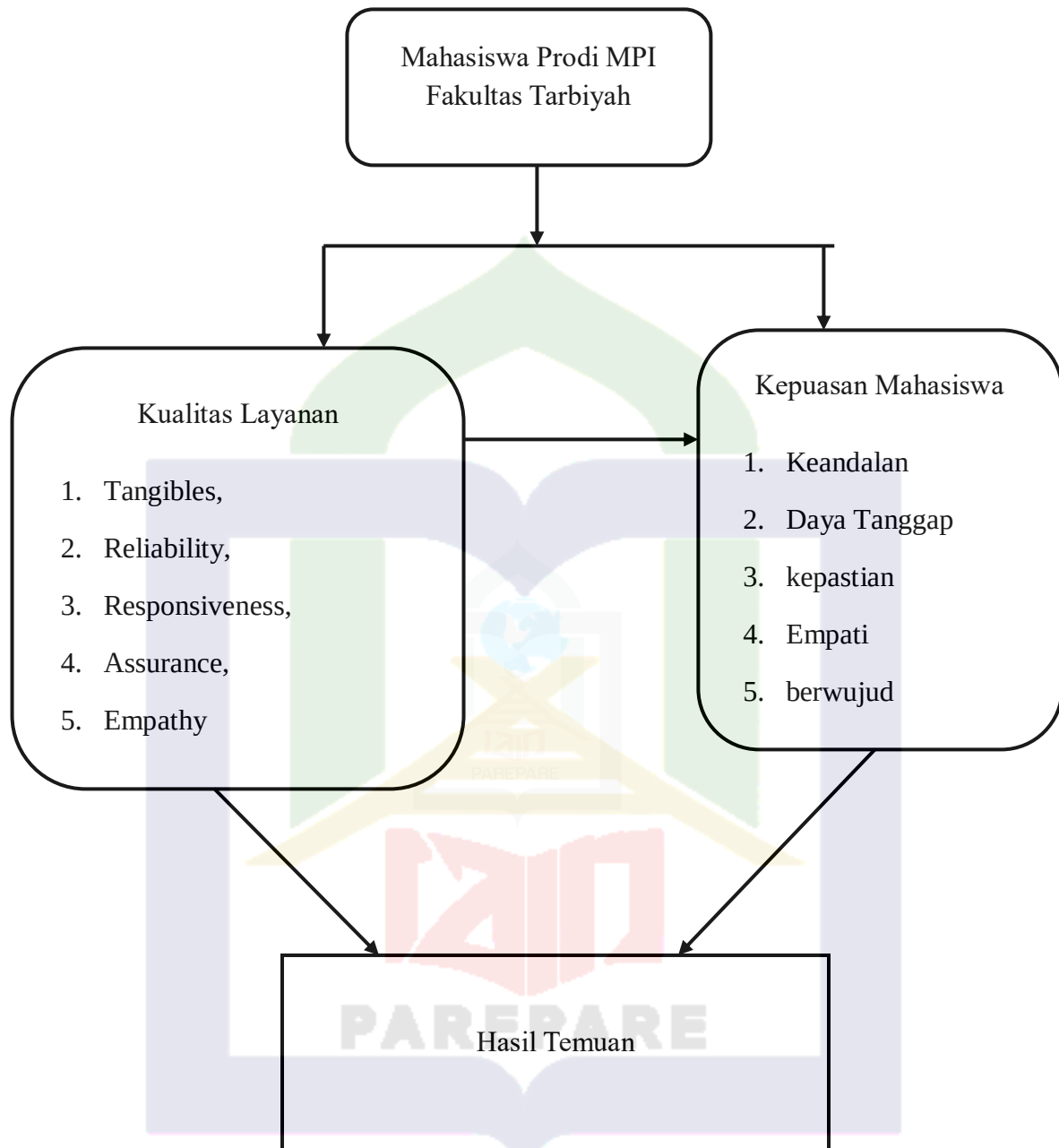
²⁷ Ahmad Syukri, *Transformasi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik* (Penerbit K-Media, 2021).

kepada orang lain). Bahkan di luar Fakultas Tarbiyah, Rina Widiastuti (2022) pada FEBI IAIN Kudus menemukan pengaruh yang lebih besar lagi ($R^2 = 71,2\%$), membuktikan bahwa fenomena ini bersifat universal di lingkungan PTKIN.

Perbedaan dominasi pengaruh antara pelayanan akademik dan administrasi sering muncul tergantung karakteristik fakultas. Pada Fakultas Tarbiyah, pelayanan akademik cenderung lebih dominan karena mahasiswa memiliki orientasi profesi guru atau pendidik yang sangat bergantung pada kualitas pengajaran dan bimbingan dosen. Sebaliknya, pada fakultas-fakultas yang lebih berorientasi karir cepat (seperti ekonomi syariah), pelayanan administrasi menjadi lebih krusial karena mahasiswa membutuhkan dokumen cepat untuk melamar kerja. Namun, baik secara parsial maupun simultan, kedua jenis pelayanan tetap memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, Fakultas Tarbiyah yang ingin meningkatkan kepuasan mahasiswa tidak boleh hanya fokus pada salah satu aspek saja, melainkan harus melakukan perbaikan secara seimbang pada pelayanan akademik maupun administrasi, karena keduanya saling melengkapi dan sama-sama menjadi penentu persepsi mahasiswa terhadap kualitas institusi secara keseluruhan.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan penjelasan gagasan atau hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain dalam permasalahan yang ingin diteliti. Kerangka berpikir biasanya disajikan dalam bentuk bagan yang menunjukkan alur pikir peneliti serta keterkaitan antar variabel yang diteliti digambarkan dalam bentuk skema atau diagram. Sesuai saran peneliti khususnya hubungan kualitas pelayanan akademik dan administrasi dengan kepuasan mahasiswa fakultas tarbiyah.



Gambar. 2.1 Bagan Kerangka Pikir

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dibutuhkan hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y. Hipotesis

adalah pernyataan formal yang menjelaskan beberapa hasil. Hipotesis juga diartikan sebagai dugaan, karena hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian, jawaban ini diharapkan dapat memandu proses penelitian. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut: Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, hipotesis yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. **H1:** Kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa prodi MPI Fakultas Tarbiyah.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan²⁸.

2. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan akademik (X) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Fakultas Tarbiyah IAIN Parepare.

Penggunaan metode kuantitatif dalam penelitian ini didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, penelitian ini bertujuan untuk menguji teori melalui pengujian hipotesis. Kedua, data yang dikumpulkan dapat diukur secara objektif menggunakan skala numerik. Ketiga, analisis data menggunakan prosedur statistik untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan²⁹.

Penelitian ini akan menggunakan instrumen kuesioner dengan skala Likert untuk mengukur variabel-variabel penelitian. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan metode statistik inferensial, khususnya analisis regresi berganda, untuk

²⁸ Sugiyono., *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: alfabeta, 2022)., h 52

²⁹ J.W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. (California: Sage Publications, 2023).

menguji hipotesis penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengukur besaran pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.³⁰

Penelitian ini juga menerapkan prinsip objektivitas dimana peneliti menjaga jarak dengan objek penelitian untuk mendapatkan data yang objektif. Cooper dan Schindler menegaskan bahwa dalam penelitian kuantitatif, objektivitas penelitian dapat dicapai melalui penggunaan instrumen yang terstandar dan analisis statistik yang tepat.³¹

B. Lokasi dan waktu penelitian

1. Lokasi Penelitian; Penelitian ini dilaksanakan di Prodi MPI Fakultas Tarbiyah IAIN PAREPARE
2. Waktu Penelitian: Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama kurang lebih 1 bulan lama (d disesuaikan dengan kebutuhan penelitian).

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif program sarjana (S1) Fakultas Tarbiyah IAIN PAREPARE tahun akademik 2024/2025 yang terdaftar di semua program studi MPI. Jumlah total populasi adalah [147] mahasiswa (data diperoleh dari Bagian Akademik Fakultas Tarbiyah per September 2024).

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Simple Random Sampling dengan jumlah sampel sebanyak 108 responden yang diambil dari mahasiswa angkatan terakhir Prodi MPI. Pemilihan angkatan terakhir dilakukan karena mereka memiliki pengalaman paling aktual dan mampu memberikan penilaian yang lebih akurat

³⁰ J.F. Hair and Et Al., *Multivariate Data Analysis* (London: Pearson Education Limited., 2022).

³¹ D.R. Cooper and P.S. Schindler, *Business Research Methods*. (New York: McGraw-Hill Education, 2021).

terhadap kualitas pelayanan akademik saat ini. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 5%.

Rumus Slovin:

$$n = N / (1 + N e^2)$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi (147)

e = tingkat kesalahan (0,05)

Perhitungan:

$$n = 147 / (1 + 147 \times 0,05^2)$$

$$n = 147 / (1 + 147 \times 0,0025)$$

$$n = 147 / (1 + 0,3675)$$

$$n = 147 / 1,3675 \approx 107,49 \text{ orang}$$

Untuk mengantisipasi kuesioner yang tidak kembali atau rusak, jumlah sampel dibulatkan dan ditambah 10 % menjadi 108 responden.

Teknik Pengambilan Sampel Teknik sampling yang digunakan adalah Probability Sampling dengan jenis Proportionate Stratified Random Sampling Alasannya: Agar setiap program studi terwakili secara proporsional sesuai jumlah mahasiswanya, dan Menghindari bias karena ada prodi yang jumlah mahasiswanya jauh lebih banyak daripada yang lain.

D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan data

Teknik dan Instrumen Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini meliputi observasi (pengamatan), wawancara dan dokumentasi yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Kuesioner

- 1) Instrumen utama berupa kuesioner tertutup yang disebarakan kepada responden (mahasiswa sampel).

- 2) Kuesioner disusun menggunakan skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Puas s.d. 5 Sangat Puas).

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan dua cara:

1. Google Form (link dibagikan melalui grup WhatsApp resmi tiap prodi dan kelas).
2. Kuesioner cetak (dibagikan langsung di kelas/kampus untuk prodi yang responnya rendah secara online).

Variabel	Indikator	Jumlah Pernyataan	
		(+)	(-)
Kualitas layanan	1. Tangibles,	2	1
	2. Reliability,	2	1
	3. Responsiveness,	2	1
	4. Assurance,	2	1
	5. Empathy,	2	1
Kepuasan mahasiswa	1. Keandalan	2	1
	2. Daya Tanggap	2	1
	3. kepastian	2	1
	4. Empati	2	1
	5. berwujud	2	1

3. Setiap kuesioner dilengkapi informed consent dan penjelasan singkat tujuan penelitian.

Tabel 3.1 Skala Likert

Jawaban Responder	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4

Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono. Tahun 2020

b. Dokumentasi

Data sekunder berupa jumlah mahasiswa aktif per program studi, struktur organisasi bagian administrasi akademik, dan foto-foto fasilitas pelayanan (digunakan sebagai bukti pendukung pada bab deskripsi).

E. Uji Asumsi Klasik

Sebelum instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya. Pengujian ini penting untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dan memberikan hasil yang konsisten.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat kelayakan dan ketepatan tiap butir pertanyaan/ Pernyataan untuk menghasilkan data yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur dan dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat. Rumus yang digunakan dalam menguji validitas instrumen yaitu menggunakan teknik korelasi person atau metode corrected item total correclation³².

Uji validitas ini mengkorelasikan antara skor butir dan skor total. Skor butir dipandang sebagai nilai X. Skor dipandang sebagai nilai Y. Apabila r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel pada taraf signifikansi 5%, maka butir pernyataan tersebut valid.

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2007). h. 54.

Namun, jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka butir pernyataan tidak valid.³³ Perhitungan uji validitas menggunakan SPSS versi 25.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu instrumen dapat dipercaya yang digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data, karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data telah menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, serta konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun pengumpulan data dilakukan pada waktu yang berbeda.³⁴

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan yang digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Bila alat pengukur tersebut digunakan dua kali atau dipakai berulang, untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten dan dapat diandalkan.³⁵ Untuk menguji reliabilitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha.

Instrumen dikatakan reliabel jika r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel. Sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel. Instrumen dikatakan reliabel apabila koefisien Cronbach's Alpha lebih besar atau sama dengan 0.6 maka instrumen dikatakan reliabel. Jika koefisien Cronbach's Alpha lebih kecil dari 0,6 maka instrumen dikatakan tidak reliabel.³⁶

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. h. 126.

³⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. h. 221.

³⁵ Duwi Priyatno, *Spss, Analisis Statistik Data Lebih Cepat Dan Lebih Akurat*. (Yogyakarta: Medikom, 2011). h. 24.

³⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. h. 196.

F. Teknik Pengolahan Dan Analisis data

1. Uji t (Pengujian secara parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variable independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung terhadap t tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

$H_0: \beta = 0$, berarti tidak ada pengaruh signifikan dari masing-masing variable independen terhadap variabel dependen secara parsial.

$H_a: \beta > 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variable independen terhadap variabel dependen secara parsial.

$$T_{hitung} = \frac{r \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$T_{tabel} = n - 2$$

Ket:

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah Sampel

3. Analisis Regresi Tunggal

Analisis Regresi Tunggal (Simple Linear Regression) adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel independen (X) dengan satu variabel dependen (Y), serta untuk memprediksi nilai Y berdasarkan nilai X.

$$Y = a + \beta X + e$$

Ket:

Y = Kepuasan Mahasiswa

a = Konstanta

X_1 = Kualitas Pelayanan Akademik

β = Koefisien regresi

e =Error

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen dengan sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.³⁷

Nilai Koefisien determinasi berkisar antara $0 (0\%) < R^2 < 1 (100\%)$. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu (100%) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

³⁷ Kuncoro Mudrajat, *Ekonomi Dan Pembangunan Daerah* (Jakarta: Erlangga, 2000). h. 100.

BAB 1V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

Tabel 4.1 Analisis Deskriptif Variabel X

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Saya puas dengan ketepatan waktu staf tata usaha dalam mengurus berbagai keperluan administrasi saya.	108	3	5	4,06	0,429
Saya puas karena kinerja staf akademik sangat akurat sehingga meminimalisir kesalahan data dokumen saya.	108	3	5	4,15	0,428
Saya puas dengan kecepatan respons pihak prodi saat saya membutuhkan bantuan yang bersifat mendesak.	108	2	5	4,19	0,520
Saya puas dengan kesigapan Fakultas Tarbiyah dalam menindaklanjuti saran maupun masukan dari mahasiswa.	108	3	5	4,07	0,426
Saya merasa puas dan yakin terhadap profesionalisme tenaga kependidikan dalam mengelola urusan akademik saya.	108	2	5	4,05	0,441
Saya merasa puas dengan jaminan keamanan dan kerahasiaan data-data nilai saya di Program Studi.	108	3	5	4,11	0,395
Saya merasa dihargai dan puas atas keramahan serta kepedulian yang ditunjukkan oleh staf dan dosen.	108	3	5	4,13	0,412
Saya puas karena Program Studi memiliki empati yang tinggi terhadap kendala proses belajar yang saya hadapi.	108	3	5	4,08	0,365
Saya puas dengan kenyamanan dan kelengkapan fasilitas penunjang (Internet, LCD, Kursi) yang disediakan prodi.	108	2	5	4,10	0,431
Saya puas dengan kebersihan dan tata letak lingkungan belajar di Fakultas Tarbiyah yang sangat kondusif.	108	3	5	4,09	0,399
TOTAL	108	27	45	36,98	2,637
Valid N (listwise)	108				

Dilihat dari Tabel 4.1, dapat dijelaskan bahwa analisis statistik deskriptif untuk variabel Kualitas Layanan Akademik (X) menunjukkan hasil evaluasi yang sangat positif dari 108 responden. Secara keseluruhan, kinerja pelayanan di Program Studi MPI Fakultas Tarbiyah dinilai telah berjalan dengan sangat baik dan optimal. Hal ini dibuktikan melalui capaian nilai rata-rata (*mean*) pada kesepuluh butir pernyataan yang terdistribusi secara konsisten pada rentang skor yang tinggi, yakni mulai dari 4,05 hingga 4,19. Jika dicermati lebih mendalam, aspek yang paling mendapat apresiasi tertinggi dari mahasiswa adalah kecepatan respons pihak prodi saat mereka membutuhkan bantuan yang mendesak, dengan raihan skor rata-rata puncak sebesar 4,19. Fakta ini menegaskan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) menjadi keunggulan utama layanan akademik yang paling dirasakan manfaatnya secara langsung. Sementara itu, meskipun item mengenai keyakinan terhadap profesionalisme tenaga kependidikan memperoleh nilai rata-rata paling rendah yakni 4,05, angka tersebut sejatinya masih bertengger di atas skor 4,00 yang berarti tetap masuk dalam kategori sangat memuaskan. Tingginya sebaran skor pada seluruh indikator ini mulai dari keandalan staf, fasilitas penunjang, hingga empati memberikan penegasan empiris bahwa standar kualitas pelayanan yang dihadirkan oleh pihak program studi sudah sangat memadai dan sejalan dengan ekspektasi mahasiswa.

Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Variabel Y

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Fasilitas fisik (ruang kelas, laboratorium, dan ruang baca) di Prodi MPI memadai dan mendukung proses pembelajaran.	108	3	5	4,24	0,527
Ruang pelayanan administrasi akademik tertata rapi, bersih, dan ditunjang peralatan yang memadai.	108	3	5	4,07	0,426

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Staf administrasi memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang dijanjikan.	108	3	5	4,13	0,389
Informasi mengenai jadwal perkuliahan, ujian, dan pengumuman akademik selalu disampaikan secara valid dan tepat waktu.	108	2	5	4,01	0,443
Staf dan dosen cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan keluhan atau kendala administrasi mahasiswa.	108	3	5	4,06	0,314
Pihak Prodi MPI sigap merespons setiap pertanyaan atau kebutuhan informasi yang diajukan mahasiswa.	108	3	5	4,07	0,354
Dosen dan staf memiliki kompetensi yang baik dalam menjelaskan kebijakan akademik atau pedoman studi.	108	3	5	4,05	0,345
Pelayanan staf memberikan rasa aman dan kepastian bahwa dokumen akademik mahasiswa dikelola dengan profesional.	108	2	5	4,06	0,429
Staf administrasi dan dosen bersikap ramah, sopan, dan memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa.	108	2	5	4,14	0,483
Pihak Prodi berusaha memahami dan memberikan solusi terbaik atas kesulitan akademik yang dialami mahasiswa.	108	2	5	3,97	0,373
YTOTAL	108	29	50	40,81	2,921
Valid N (listwise)	108				

Dilihat dari Tabel 4.2, dapat dijelaskan bahwa analisis statistik deskriptif untuk variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) menunjukkan hasil evaluasi yang sangat positif dan memuaskan dari total 108 responden. Secara umum, nilai rata-rata (*mean*) pada kesepuluh butir pernyataan terdistribusi pada rentang skor yang tinggi. Jika ditelaah lebih rinci, aspek yang paling memberikan kepuasan maksimal bagi mahasiswa adalah ketersediaan fasilitas fisik—seperti ruang kelas, laboratorium, dan ruang baca yang memadai untuk mendukung proses pembelajaran, dengan capaian rata-rata tertinggi

sebesar 4,24. Hal ini mengindikasikan bahwa dukungan sarana dan prasarana fisik (*tangibles*) menjadi faktor keunggulan yang paling dirasakan manfaatnya secara langsung oleh peserta didik. Sementara itu, item terkait upaya pihak Program Studi dalam memahami dan memberikan solusi terbaik atas kesulitan akademik mahasiswa mencatatkan skor rata-rata terendah, yakni 3,97. Kendati angka tersebut sejatinya masih tergolong dalam kategori memuaskan karena hampir menyentuh skor 4,00, temuan ini dapat menjadi catatan evaluasi konstruktif bagi prodi untuk lebih mengoptimalkan aspek empati dan pendampingan personal ke depannya. Secara akumulatif, dengan perolehan nilai total rata-rata sebesar 40,81, dapat disimpulkan secara empiris dan meyakinkan bahwa mahasiswa Program Studi MPI Fakultas Tarbiyah merasa sangat puas terhadap keseluruhan kualitas layanan akademik yang mereka terima selama menjalani proses perkuliahan.

2. Uji Validitas

Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel X

Correlations												
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	.413**	.203*	-.007	0,14	0,02	0,01	.269**	.222*	0,08	.208*
	Sig. (2-tailed)		0	0,035	0,447	0,17	0,85	0,9	0,01	0,021	0,42	0,031
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X2	Pearson Correlation	.413**	1	.415**	.298**	.409**	.344**	.420**	.518**	.373**	.411**	.673**
	Sig. (2-tailed)	0		0	0,002	0	0	0	0	0	0	0
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
X3	Pearson Correlation	.203*	.415**	1	.441**	.328**	.304**	.317**	.259**	.411**	.408**	.650**

[illegible]

	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
TOTAL	Pearson Correlation	.208*	.673**	.650**	.642**	.660**	.729**	.664**	.730**	.717**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	0,031	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Dilihat dari Tabel 4.3, dapat dijelaskan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Layanan Akademik (X) terbukti valid secara statistik. Pengujian ini dilakukan menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* terhadap 108 responden (N=108) untuk melihat signifikansi hubungan antara skor masing-masing item (X1 hingga X10) dengan skor total variabelnya. Berdasarkan kriteria statistik, sebuah instrumen dinyatakan valid apabila nilai probabilitas signifikansinya (Sig. 2-tailed) lebih kecil dari ambang batas 0,05. Hasil analisis pada tabel tersebut menunjukkan bahwa kesepuluh item kuesioner dengan jelas memenuhi syarat ini; item X1 memiliki nilai signifikansi sebesar 0,031, sementara item X2 hingga X10 menunjukkan angka 0,000 yang sangat signifikan. Selain itu, nilai korelasi *Pearson (r hitung)* pada semua butir pernyataan menunjukkan korelasi yang positif mulai dari 0,208 hingga 0,774 serta ditandai dengan bintang (* dan **) yang mengonfirmasi kekuatan dan arah hubungannya. Dengan demikian, dapat disimpulkan secara meyakinkan bahwa instrumen kuesioner untuk variabel ini sangat layak, tepat sasaran dalam mengukur kualitas layanan akademik, dan dapat diandalkan untuk digunakan pada tahapan pengujian selanjutnya.

Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Y

Correlations												
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.419**	.530**	.311**	.357**	.454**	.451**	.354**	.345**	.224*	.644**
	Sig. (2-tailed)		0	0	0,001	0	0	0	0	0	0,02	0
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y2	Pearson Correlation	.419**	1	.506**	.591**	.453**	.397**	.421**	.387**	.268**	.366**	.673**
	Sig. (2-tailed)	0		0	0	0	0	0	0	0,005	0	0
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y3	Pearson Correlation	.530**	.506**	1	.536**	.543**	.541**	.581**	.461**	.302**	.347**	.738**
	Sig. (2-tailed)	0	0		0	0	0	0	0	0,002	0	0
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y4	Pearson Correlation	.311**	.591**	.536**	1	.601**	.592**	.547**	.686**	.431**	.567**	.810**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0	0		0	0	0	0	0	0	0
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y5	Pearson Correlation	.357**	.453**	.543**	.601**	1	.545**	.661**	.528**	.434**	.414**	.748**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y6	Pearson Correlation	.454**	.397**	.541**	.592**	.545**	1	.583**	.650**	.486**	.440**	.782**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y7	Pearson Correlation	.451**	.421**	.581**	.547**	.661**	.583**	1	.677**	.466**	.372**	.787**

Correlations												
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y8	Pearson Correlation	.354**	.387**	.461**	.686**	.528**	.650**	.677**	1	.459**	.360**	.770**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y9	Pearson Correlation	.345**	.268**	.302**	.431**	.434**	.486**	.466**	.459**	1	.333**	.643**
	Sig. (2-tailed)	0	0,005	0,002	0	0	0	0	0		0	0
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
Y10	Pearson Correlation	.224*	.366**	.347**	.567**	.414**	.440**	.372**	.360**	.333**	1	.603**
	Sig. (2-tailed)	0,02	0	0	0	0	0	0	0	0		0
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
YTOTAL	Pearson Correlation	.644**	.673**	.738**	.810**	.748**	.782**	.787**	.770**	.643**	.603**	1
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	N	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108	108
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Dilihat dari Tabel 4.4, dapat dijelaskan bahwa seluruh instrumen pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel Kepuasan Mahasiswa MPI Fakultas Tarbiyah (Y) telah memenuhi kriteria validitas secara statistik. Pengujian validitas ini menggunakan analisis korelasi *Pearson Product Moment* dengan melibatkan 108 responden (N=108) guna melihat keeratan hubungan antara skor masing-masing butir (Y1 hingga Y10) dengan skor totalnya.

Syarat utama untuk menyatakan sebuah item kuesioner valid adalah nilai probabilitas atau signifikansi (Sig. 2-tailed) harus lebih kecil dari ambang batas 0,05. Merujuk pada hasil keluaran data dalam tabel tersebut, terlihat sangat jelas bahwa kesepuluh item mencatatkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti berada jauh di bawah standar ketetapan. Lebih lanjut, keandalan setiap item juga didukung oleh nilai korelasi *Pearson (r hitung)* yang seluruhnya bernilai positif dan berkinerja kuat, yakni terdistribusi pada rentang 0,603 hingga 0,810. Kehadiran tanda bintang ganda (**) pada setiap nilai korelasi juga semakin mempertegas bahwa hubungan antara masing-masing indikator dengan skor total variabelnya bersifat sangat signifikan pada level 1% (0,01). Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan secara meyakinkan bahwa keseluruhan butir pernyataan dalam kuesioner ini terbukti valid, akurat, dan sangat layak untuk digunakan dalam tahap analisis selanjutnya untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa.

3. Uji Reliabilitas

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.846	10

Dilihat dari Tabel 4.5, dapat dijelaskan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Layanan Akademik (X) memiliki tingkat keandalan yang sangat baik. Pengujian reliabilitas ini melibatkan 10 butir pernyataan (*N of Items* = 10) yang pada tahapan sebelumnya telah dinyatakan lolos uji validitas. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel ini mencapai angka 0,846. Dalam kaidah evaluasi instrumen penelitian kuantitatif, sebuah alat ukur dikategorikan reliabel apabila koefisien *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan melebihi standar kriteria minimal, yakni 0,60. Mengingat perolehan skor 0,846 berada jauh di atas ambang batas tersebut—dan bahkan mendekati angka 1—maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kuesioner ini berstatus sangat reliabel. Artinya, kesepuluh indikator pertanyaan tersebut memiliki konsistensi internal yang tinggi dan terpercaya. Apabila instrumen pengukuran ini digunakan secara berulang untuk mengukur fenomena yang sama pada subjek yang serupa di waktu yang berbeda, dapat dipastikan bahwa alat ukur tersebut akan tetap memberikan hasil yang stabil dan konsisten.

Tabel 4.6 Uji Reliabilitas variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.889	10

Dilihat dari Tabel 4.6, dapat dijelaskan bahwa instrumen kuesioner untuk mengukur variabel Kepuasan Mahasiswa MPI Fakultas Tarbiyah (Y) terbukti memiliki tingkat keandalan yang sangat memuaskan. Pengujian reliabilitas ini melibatkan 10 butir pernyataan (*N of Items* = 10) yang sebelumnya telah dinyatakan lolos pada uji validitas. Berdasarkan hasil analisis statistik yang tersaji, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel ini berada di angka 0,889.

Sesuai dengan kaidah umum dalam evaluasi instrumen kuantitatif, sebuah alat ukur baru bisa dikategorikan reliabel apabila koefisien alpha-nya melebihi batas standar minimal, yaitu 0,60. Mengingat perolehan skor 0,889 ini melampaui ambang batas tersebut dengan selisih yang cukup jauh dan hampir mendekati angka mutlak 1

maka dapat ditarik kesimpulan tegas bahwa kuesioner kepuasan mahasiswa ini berstatus sangat reliabel. Tingginya nilai tersebut sekaligus menegaskan bahwa kesepuluh indikator pertanyaan di dalamnya memiliki konsistensi internal yang sangat baik dan kohesif. Singkatnya, seandainya instrumen pengukuran ini digunakan berulang kali untuk mengukur fenomena yang sama pada waktu atau kelompok responden yang berbeda, alat ukur tersebut dijamin akan tetap menghasilkan data yang stabil, konsisten, dan sangat bisa dipercaya untuk keperluan riset selanjutnya

4. *One Sample T Test*

Tabel 4. 7 uji *one sampel T Tet*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,386	2,964		4,517	0,000
	Kualitas Pelayanan	0,741	0,080	0,669	9,275	0,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa						

Dilihat dari Tabel 4.7, dapat dijelaskan hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) yang kini menampilkan data secara utuh hingga ke indikator paling krusial, yakni kolom signifikansi (*Sig.*). Tabel luaran *Coefficients* dari analisis regresi linear sederhana ini memformulasikan persamaan matematis $Y = 13,386 + 0,741X$. Formulasi tersebut mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan mengeskalasi tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 0,741. Pembuktian hipotesisnya kini dapat dieksekusi secara lebih presisi melalui nilai probabilitas pada variabel Kualitas Pelayanan, yang tercatat sebesar 0,000. Mengacu pada standar baku

riset kuantitatif, sebuah variabel independen dinyatakan memiliki pengaruh yang bermakna apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari derajat toleransi kesalahan 5% atau 0,05. Mengingat perolehan angka 0,000 berada mutlak di bawah ambang batas tersebut yang juga sejalan dengan tingginya nilai t hitung (9,275) maka dapat ditarik konklusi yang sangat ajek. Secara akademis, terbukti secara meyakinkan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Temuan ini menegaskan bahwa optimalisasi mutu layanan di lingkungan fakultas merupakan prediktor yang sangat esensial dan efektif dalam menciptakan kepuasan peserta didik secara nyata.

5. Analisis Regresi Tunggal

Tabel 4.8 uji Regresi Tunggal

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,386	2,964		4,517	0,000
	Kualitas Pelayanan	0,741	0,080	0,669	9,275	0,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa						

Dilihat dari Tabel 4.8, dapat dijelaskan hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana (regresi tunggal) yang bertujuan untuk mengetahui arah dan besaran pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Berdasarkan keluaran *Coefficients* pada tabel tersebut, pembentukan model persamaan regresi linearnya adalah $Y = 13,386 + 0,741X$. Nilai konstanta (a) sebesar 13,386 mengindikasikan bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan diasumsikan bernilai nol

atau tidak ada, maka tingkat Kepuasan Mahasiswa secara konsisten sudah berada pada angka ukur 13,386. Selanjutnya, nilai koefisien regresi (b) untuk variabel Kualitas Pelayanan tercatat sebesar 0,741. Angka koefisien yang bernilai positif ini bermakna bahwa terdapat hubungan yang searah (berbanding lurus) antara kedua variabel tersebut. Dengan kata lain, setiap kali terjadi peningkatan pada Kualitas Pelayanan sebesar satu satuan, maka kondisi tersebut akan mendorong eskalasi atau peningkatan Kepuasan Mahasiswa sebesar 0,741 satuan. Temuan ini secara praktis menunjukkan bahwa setiap upaya perbaikan dan peningkatan mutu layanan akademik akan berimplikasi secara linear terhadap tingginya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa.

6. Uji Koefisien determinansi (R^2)

Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.669 ^a	0,448	0,443	2,180
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Dilihat dari Tabel 4.9, dapat dijelaskan hasil pengujian koefisien determinasi (R^2 *Square*) yang berfungsi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berdasarkan keluaran *Model Summary* pada tabel tersebut, fokus utama penarikan kesimpulan terletak pada angka R^2 *Square* yang tercatat sebesar 0,448. Nilai statistik ini mengandung makna esensial bahwa variabel independen, yakni Kualitas Pelayanan, memberikan kontribusi pengaruh secara simultan sebesar 44,8% terhadap fluktuasi atau perubahan pada variabel dependen, yaitu Kepuasan Mahasiswa. Sementara itu, sisa persentasenya sebesar 55,2% (diperoleh dari kalkulasi 100% dikurangi 44,8%) diterangkan atau dipengaruhi

oleh dimensi-dimensi dan faktor lain yang tidak dilibatkan dalam ruang lingkup model penelitian ini. Di samping itu, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,669 juga turut mengindikasikan adanya hubungan yang berkinerja cukup kuat antara mutu pelayanan akademik dengan tingkat kepuasan peserta didik. Temuan ini memberikan gambaran akademis bahwa meskipun kualitas layanan memiliki andil determinan yang sangat penting dan signifikan, masih terdapat aspek-aspek di luar variabel ini yang patut diperhatikan guna membangun kepuasan mahasiswa secara komprehensif.

B. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Akademik Mahasiswa Prodi MPI Fakultas Tarbiyah

Hasil pengujian statistik deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik di Program Studi MPI Fakultas Tarbiyah secara umum dinilai sangat baik oleh responden. Hal ini dibuktikan dengan perolehan nilai rata-rata (*mean*) pada seluruh indikator layanan yang terdistribusi pada rentang skor tinggi, yakni 4,05 hingga 4,19. Indikator dengan capaian tertinggi (4,19) terletak pada kecepatan respons pihak program studi saat mahasiswa membutuhkan bantuan mendesak, sementara indikator mengenai keyakinan terhadap profesionalisme tenaga kependidikan mencatatkan skor paling rendah (4,05), meskipun angka tersebut masih terkategori sangat memuaskan secara statistik.

Peneliti menganalisis bahwa keunggulan utama layanan Prodi MPI bertumpu pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dan kelincahan birokrasi. Mahasiswa merasa sangat terbantu oleh staf yang sigap, yang berarti hambatan administratif mampu diselesaikan tanpa birokrasi yang berbelit-belit. Kendati demikian, skor yang relatif lebih rendah pada persepsi profesionalisme mengisyaratkan bahwa kecepatan

pelayanan tersebut perlu diimbangi dengan peningkatan kompetensi dan ketelitian staf. Pelayanan yang cepat harus dibarengi dengan keakuratan informasi agar rasa percaya diri mahasiswa terhadap sistem administrasi fakultas semakin kuat.

Jika ditinjau melalui kerangka *Expectancy-Disconfirmation Theory* dan model ServQual klasik, fenomena tingginya kepuasan mahasiswa Prodi MPI Fakultas Tarbiyah terhadap kualitas layanan akademik dapat dijelaskan secara rasional. Dalam perspektif teori ini, kepuasan yang optimal lahir ketika kinerja nyata institusi berhasil melampaui atau setidaknya memenuhi ekspektasi awal mahasiswa. Skor capaian tertinggi pada dimensi *responsiveness* (kecepatan respons prodi) dan *tangibles* (fasilitas fisik) menunjukkan bahwa kelincahan birokrasi dan ketersediaan sarana prasarana menjadi tulang punggung terwujudnya layanan prima di fakultas. Sebaliknya, catatan yang sedikit lebih rendah pada aspek profesionalisme staf (*assurance*) dan kepedulian personal (*empathy*) membuktikan bahwa kualitas pelayanan akademik bukanlah persoalan teknis semata. Kontribusi pengaruh kualitas layanan sebesar 44,8% terhadap kepuasan menegaskan bahwa pemenuhan lima dimensi ServQual diposisikan sebagai standar dasar (*hygiene factor*) yang wajib dipenuhi. Artinya, mahasiswa memandang kecepatan dan fasilitas yang memadai sebagai hak fundamental, sementara kedalaman kompetensi dan sentuhan humanis staf adalah elemen penyempurna yang akan mengunci kepuasan mereka secara paripurna.

Temuan empiris ini sangat relevan dan memberikan diskursus baru bila dikomparasikan dengan penelitian-penelitian terdahulu di lingkungan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam. Hasil evaluasi ini menunjukkan pergeseran paradigma jika dihadapkan pada temuan M. Haris Zubaidillah (2021) di IAIN Tulungagung, yang menyimpulkan bahwa mahasiswa Tarbiyah umumnya lebih sensitif terhadap kualitas

pengajaran dosen. Sebaliknya, dominasi apresiasi pada kecepatan birokrasi di Prodi MPI saat ini justru memperlihatkan pola yang lebih menyerupai karakteristik mahasiswa non-keguruan, sebagaimana diungkap oleh Rina Widiastuti (2022) di FEBI IAIN Kudus, di mana efisiensi layanan administratif menjadi tuntutan yang sangat krusial. Lebih lanjut, adanya ruang perbaikan pada aspek empati dan penyelesaian keluhan secara personal sangat selaras dengan pemetaan kelemahan layanan yang ditemukan oleh Ahmad Syafi'i dan Nurul Hidayati (2022) di IAIN Pekalongan. Konstelasi temuan ini mengonfirmasi rasionalitas mahasiswa modern; meskipun berada di bawah naungan institusi berlabel Tarbiyah, mereka menuntut keseimbangan yang presisi antara mutu pendampingan akademik yang luhur dan eksekusi tata usaha yang cepat, modern, serta tidak berbelit-belit.

Dalam diskursus manajemen pendidikan Islam, memberikan pelayanan akademik yang prima, cepat, dan solutif bukan sekadar pemenuhan Indikator Kinerja Utama (IKU) fakultas, melainkan manifestasi langsung dari nilai ibadah sosial. Kesigapan staf prodi dalam merespons kendala mendesak yang dihadapi mahasiswa sejatinya adalah pengejawantahan dari spirit *Ta'awun* (tolong-menolong), sebagaimana yang diamanatkan secara tegas dalam potongan Al-Qur'an Surah Al-Maidah ayat 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 pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

Ayat ini memberikan landasan filosofis yang kuat bahwa setiap upaya tenaga kependidikan untuk mempermudah urusan administrasi maupun akademik mahasiswa adalah sebuah kebajikan yang bernilai pahala. Di sisi lain, catatan evaluasi terkait keharusan untuk meningkatkan empati dan profesionalisme menjadi teguran moral

agar sistem pelayanan tidak terjebak pada rutinitas mekanis semata. Institusi pendidikan Islam berkewajiban menyuntikkan ruh ketulusan dan kehati-hatian dalam setiap prosedurnya, sehingga mahasiswa tidak hanya merasa terlayani secara birokratis, tetapi juga merasakan hadirnya pengayoman yang bernapaskan akhlak mulia di lingkungan kampus.

2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi MPI Fakultas Tarbiyah

Tingkat kepuasan mahasiswa Prodi MPI Fakultas Tarbiyah berada pada kategori yang sangat memuaskan, dengan perolehan nilai rata-rata keseluruhan mencapai 40,81. Secara spesifik, rentang penilaian berada di angka 3,97 hingga 4,24. Mahasiswa memberikan apresiasi tertinggi (4,24) pada aspek *tangibles* atau ketersediaan fasilitas fisik penunjang seperti ruang kelas, laboratorium, dan ruang baca. Di sisi lain, satu-satunya indikator yang mendapat skor di bawah 4,00 (yakni 3,97) adalah penilaian terhadap upaya pihak prodi dalam memahami dan memberikan solusi atas kesulitan akademik yang dialami secara personal oleh mahasiswa.

Peneliti melihat bahwa kepuasan mahasiswa saat ini sangat ditopang oleh kenyamanan infrastruktur fisik yang memadai. Mahasiswa merasa proses belajarnya terfasilitasi dengan baik secara materiil. Namun, munculnya skor 3,97 pada indikator empati memberikan sinyal penting; mahasiswa ternyata masih merasakan adanya jarak emosional dengan pihak prodi saat mereka menghadapi kendala studi. Analisis ini menegaskan perlunya fakultas untuk tidak hanya berfokus pada pembangunan fasilitas fisik, tetapi juga mulai merancang pendekatan bimbingan akademik yang lebih humanis, empatik, dan personal, sehingga mahasiswa merasa benar-benar didampingi secara komprehensif.

Mengkaji fenomena tingginya kepuasan mahasiswa ini melalui lensa *Expectancy-Disconfirmation Theory*, capaian rata-rata keseluruhan 40,81 mengonfirmasi bahwa kinerja layanan yang dirasakan (*perceived performance*) oleh mahasiswa Prodi MPI telah berhasil melampaui ekspektasi awal mereka. Dominasi apresiasi pada dimensi *tangibles* (4,24) menunjukkan bahwa institusi telah sukses memenuhi aspek kasat mata yang menjadi bukti fisik kualitas pendidikan, seperti kelayakan ruang kelas dan laboratorium. Meskipun demikian, tertahannya skor pada indikator *empathy* (3,97) memberikan penegasan terhadap postulat *ServQual* bahwa kepuasan sejatinya bersifat multidimensional. Pemenuhan fasilitas materiil ternyata belum berbanding lurus dengan kepuasan emosional. Indikator empati yang mengukur sejauh mana institusi memberikan perhatian individual dan pemahaman terhadap kebutuhan khusus mahasiswa masih menyisakan ruang disruptsi. Hal ini membuktikan bahwa meskipun mahasiswa merasa terpuaskan secara kognitif terhadap infrastruktur pendukung belajar, mereka secara afektif masih mendambakan sentuhan pelayanan yang lebih personal dan peka terhadap dinamika kendala akademik yang mereka hadapi secara individu.

Apabila dikomparasikan dengan pemetaan literatur terdahulu, temuan di Prodi MPI ini menampilkan kontras yang menarik sekaligus mengonfirmasi pola struktural di lingkungan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam. Tingginya kepuasan pada aspek *tangibles* di prodi ini berbanding terbalik dengan temuan Rina Widiastuti (2022) di FEBI IAIN Kudus serta kajian Ahmad Syafi'i dan Nurul Hidayati (2022) di IAIN Pekalongan, di mana kedua riset tersebut justru mencatat kelengkapan fasilitas fisik dan laboratorium sebagai kelemahan utama penyumbang *gap* negatif terbesar. Hal ini mengindikasikan bahwa secara infrastruktur, manajemen fakultas telah selangkah lebih

maju dibandingkan institusi setara. Namun, paradoks muncul ketika melihat skor terendah pada dimensi empati; temuan ini secara presisi mereplikasi kesimpulan M. Haris Zubaidillah (2021) di IAIN Tulungagung yang juga mendapati *empathy* sebagai titik lemah yang membutuhkan perbaikan mendesak. Konsistensi temuan lintas kampus ini menyiratkan sebuah fenomena akademik yang laten: akselerasi pembangunan sarana fisik sering kali bergerak jauh lebih cepat daripada transformasi budaya pelayanan birokrasi yang humanis. Temuan ini menjadi peringatan akademis bahwa keunggulan fasilitas gedung tidak akan mampu menutupi kerenggangan komunikasi interpersonal antara pengelola prodi dan mahasiswanya.

Kesenjangan afektif yang tergambar dari indikator empati tersebut perlu dimaknai lebih dalam melalui perspektif teologis manajemen pendidikan Islam. Kelengkapan fasilitas materiil pada dasarnya hanyalah sarana penunjang, sedangkan esensi fundamental dari sebuah institusi pendidikan berlabel Tarbiyah (pendidikan dan pemeliharaan) adalah penanaman akhlak serta penguatan ikatan batin (*rabithah*). Kebutuhan mahasiswa akan pendekatan yang lebih empatik dan peduli sejatinya merefleksikan kerinduan terhadap kepemimpinan pendidik yang meneladani sifat profetik, sebagaimana ditegaskan dalam Al-Qur'an Surah Ali 'Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩)

Terjemahnya:

Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu

Ayat tersebut mengisyaratkan secara lugas bahwa kelembutan, kepedulian yang tulus, dan kesediaan untuk mendengarkan keluhan kesah adalah fondasi utama dalam merawat kedekatan dengan peserta didik. Skor 3,97 pada aspek empati harus menjelma menjadi otokritik bagi prodi untuk kembali menghidupkan nilai-nilai *Ihsan* dalam standar pelayanannya. Pendampingan mahasiswa tidak boleh lagi berdimensi kaku dan terkurung pada sekat birokratis, melainkan harus bertransformasi menjadi ruang interaksi yang hangat, penuh pengertian, dan berorientasi pada penyelesaian masalah akademik dengan mengedepankan pendekatan kekeluargaan yang islami.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Pengujian hipotesis melalui regresi linear sederhana membuktikan secara meyakinkan bahwa kualitas layanan akademik memberikan pengaruh yang positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t\text{-hitung } 9,275 > t\text{-tabel } 1,982$). Persamaan regresi yang terbentuk ($Y = 13,386 + 0,741X$) menunjukkan arah hubungan yang searah. Lebih lanjut, analisis koefisien determinasi (*R Square*) mengungkap bahwa besaran pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 44,8%, sedangkan 55,2% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Temuan ini mengonfirmasi landasan teoretis bahwa optimalisasi mutu layanan adalah prediktor krusial yang secara langsung mendongkrak kepuasan peserta didik di lingkungan perguruan tinggi. Setiap perbaikan pada sistem layanan akan dirasakan manfaatnya secara instan oleh mahasiswa. Di sisi lain, angka 55,2% yang berada di luar model penelitian memberikan ruang interpretasi yang luas bagi peneliti. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan mahasiswa adalah sebuah konstruksi psikologis yang kompleks. Kehebatan layanan administratif saja tidak cukup untuk menciptakan

kepuasan paripurna; institusi harus menyadari bahwa elemen fundamental lainnya seperti kualitas pengajaran dosen, relevansi kurikulum, lingkungan pertemanan, hingga kegiatan kemahasiswaan turut mengambil peran dominan yang patut dieksplorasi pada penelitian-penelitian mendatang.

Tinjauan melalui perspektif *Expectancy-Disconfirmation Theory* secara meyakinkan membuktikan bahwa kualitas layanan akademik berkedudukan sebagai prediktor fundamental dalam mengonstruksi kepuasan mahasiswa. Kepuasan yang tercipta bukanlah sebuah kebetulan, melainkan dipicu oleh kinerja nyata tata kelola institusi yang berhasil memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi awal peserta didik. Setiap eskalasi mutu pelayanan yang dieksekusi oleh fakultas akan dikonversi secara langsung dan searah menjadi rasa puas secara kognitif maupun afektif. Hal ini mengafirmasi dalil perilaku konsumen bahwa pelayanan prima berfungsi sebagai *hygiene factor* yang sangat krusial dan mutlak harus dipenuhi oleh penyelenggara pendidikan. Kendati demikian, teori ini juga memberikan ruang interpretasi bahwa kepuasan merupakan entitas psikologis yang sangat kompleks dan multidimensional. Oleh karena itu, kehebatan tata kelola administratif dan fasilitas fisik tetap harus diintegrasikan secara holistik dengan variabel eksternal lainnya seperti kompetensi pedagogik dosen, iklim akademik yang sehat, serta relevansi kurikulum guna menciptakan kepuasan institusional yang paripurna.

Komparasi analitis temuan ini dengan diskursus literatur terdahulu menampilkan dinamika yang memperkaya peta riset di lingkungan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam. Secara universal, temuan ini sejalan dan mengonfirmasi postulat M. Haris Zubaidillah (2021) di IAIN Tulungagung serta Rina Widiastuti (2022) di FEBI IAIN Kudus, yang bersepakat bahwa mutu layanan adalah determinan yang tidak

terpisahkan dari kepuasan mahasiswa. Akan tetapi, ketiadaan determinasi yang bersifat mutlak tunggal mengindikasikan sebuah realitas kontekstual yang esensial: mahasiswa Prodi MPI memiliki fondasi kepuasan lain di luar urusan birokrasi dan layanan akademik murni. Analisis komparatif ini menegaskan bahwa meskipun prinsip evaluasi dan perbaikan mutu layanan sebagaimana direkomendasikan melalui pendekatan *Importance-Performance Analysis* (IPA) oleh Ahmad Syafi'i dan Nurul Hidayati (2022) mutlak diimplementasikan untuk mengurai kesenjangan ekspektasi, institusi tidak boleh terjebak pada asumsi bahwa kepuasan mahasiswa bertumpu semata pada loket administrasi. Diperlukan orkestrasi perbaikan layanan yang menyeluruh untuk merawat loyalitas mahasiswa fakultas keguruan.

Korelasi yang positif antara mutu pelayanan dengan rasa puas mahasiswa ini sejatinya merupakan manifestasi empiris dari prinsip profesionalisme kerja dalam kerangka *muamalah* Islam. Terciptanya kepuasan membuktikan bahwa mahasiswa merespons dengan sangat baik setiap ikhtiar institusi yang dijalankan dengan prinsip *Ihsan* yakni bekerja secara optimal, tanggap, dan penuh dedikasi. Keharusan memberikan pelayanan yang bermutu tinggi ini berakar kuat pada nilai-nilai kapabilitas dan integritas kepemimpinan yang diabadikan dengan indah dalam Al-Qur'an Surah Al-Qasas ayat 26:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتُ الْفَوِي الْأَمِينُ

Terjemahnya:

Salah seorang dari kedua wanita itu berkata, 'Wahai ayahku, jadikanlah dia sebagai pekerja (pada kita). Sesungguhnya orang yang paling baik yang engkau jadikan pekerja adalah orang yang kuat (mampu/profesional) lagi dapat dipercaya (amanah).

Dampak nyata dari kualitas layanan terhadap rasa puas tersebut menuntut institusi pendidikan Islam untuk terus melahirkan tenaga pendidik dan kependidikan

yang merepresentasikan dua sifat agung dalam ayat ini, yakni *Al-Qawiy* (kompeten, cakap secara teknis, dan responsif) dan *Al-Amin* (memiliki integritas, jujur, serta amanah). Kepatuhan institusi dalam menjalankan operasional layanan sesuai dengan standar profesionalisme islami akan selalu berbuah manis pada tingginya tingkat kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan peserta didik yang dilayaninya.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan serangkaian tahapan penelitian, pengumpulan data empiris, serta hasil pengujian analisis statistik yang telah diuraikan secara komprehensif pada bab sebelumnya, penelitian ini telah berhasil menjawab seluruh rumusan masalah yang diajukan. Penarikan kesimpulan ini dilakukan secara objektif guna memberikan gambaran utuh mengenai realitas mutu pelayanan akademik beserta signifikansi dampaknya terhadap pembentukan kepuasan peserta didik di lapangan. Temuan-temuan esensial ini pada hakikatnya menjadi refleksi akademis sekaligus pijakan evaluatif bagi pihak fakultas dalam upaya mewujudkan tata kelola kelembagaan yang prima dan humanis. Oleh karena itu, rincian konklusi akhir dari riset di lingkungan Program Studi MPI Fakultas Tarbiyah ini dapat dipaparkan secara sistematis sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan akademik di lingkungan Program Studi MPI Fakultas Tarbiyah secara keseluruhan tergolong dalam kategori sangat baik. Capaian ini dibuktikan oleh perolehan skor rata-rata pada seluruh indikator layanan yang terdistribusi secara konsisten pada rentang tinggi, yakni 4,05 hingga 4,19. Keunggulan utama dari pelayanan fakultas terletak pada aspek daya tanggap (*responsiveness*), di mana kelincahan dan kecepatan pihak prodi dalam merespons kebutuhan mendesak mahasiswa mendapatkan apresiasi tertinggi. Meskipun demikian, aspek keyakinan terhadap profesionalisme tenaga kependidikan (*assurance*) mencatatkan skor yang relatif lebih rendah, sehingga institusi tetap perlu melakukan penguatan

kompetensi staf untuk menyeimbangkan kelincahan birokrasi dengan ketelitian manajerial.

2. Tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi MPI Fakultas Tarbiyah berada pada kategori yang sangat tinggi dan memuaskan, dengan nilai akumulasi rata-rata mencapai 40,81. Faktor yang paling mendominasi pembentukan rasa puas ini adalah ketersediaan dan kelayakan fasilitas fisik penunjang pembelajaran (*tangibles*), seperti ruang kelas dan laboratorium. Di sisi lain, indikator mengenai empati institusi dalam memberikan solusi personal atas kesulitan akademik mahasiswa tercatat memiliki skor paling rendah. Hal ini menyiratkan bahwa pemenuhan fasilitas materiil yang prima belum sepenuhnya menutup kerenggangan emosional, sehingga prodi perlu merancang pendekatan bimbingan yang lebih humanis dan kekeluargaan.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan sangat signifikan dari kualitas pelayanan akademik terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi MPI Fakultas Tarbiyah. Pengujian statistik mengonfirmasi signifikansi mutlak (0,000) dengan rumusan persamaan regresi linear $Y = 13,386 + 0,741X$, yang menegaskan bahwa setiap ikhtiar peningkatan mutu pelayanan akan secara langsung dan searah mendongkrak kepuasan peserta didik. Lebih jauh, dimensi kualitas pelayanan akademik memberikan kontribusi pengaruh sebesar 44,8% terhadap pembentukan kepuasan mahasiswa, sementara 55,2% sisanya dijelaskan oleh determinan lain yang berada di luar ruang lingkup model penelitian ini. Tuntutan akan pelayanan prima ini sejalan dengan prinsip profesionalisme teknis (*Al-Qawiy*) dan integritas (*Al-Amin*) yang harus senantiasa diaktualisasikan oleh institusi pendidikan Islam.

B. Saran

Menyikapi konklusi yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa rekomendasi strategis yang diharapkan dapat memberikan kontribusi konstruktif bagi pengembangan mutu institusi maupun rujukan kajian akademik di masa mendatang. Saran-saran tersebut dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagi Pimpinan Fakultas dan Program Studi MPI

Institusi diharapkan dapat mempertahankan keunggulan fasilitas fisik serta daya tanggap layanan birokrasi yang selama ini telah diapresiasi sangat tinggi oleh mahasiswa. Sebagai langkah evaluasi, sangat esensial bagi pemangku kebijakan untuk mulai merancang program pendampingan akademik yang lebih humanis dan empatik. Penguatan ikatan emosional, keterbukaan komunikasi, serta pendekatan kekeluargaan yang islami perlu dioptimalkan agar mahasiswa merasa benar-benar didengarkan dan diayomi secara personal saat menghadapi kendala dalam masa studinya.

2. Bagi Tenaga Kependidikan dan Staf Administrasi

Mengingat indikator terkait kepastian dan profesionalisme masih menyisakan ruang perbaikan, tenaga kependidikan disarankan untuk secara rutin mengikuti kegiatan pengembangan kompetensi (*capacity building*). Upaya ini bertujuan agar kelincahan dan kecepatan pelayanan yang sudah berjalan sangat baik dapat senantiasa diimbangi dengan tingkat akurasi yang tinggi, ketelitian manajerial, serta penguasaan informasi akademik yang komprehensif. Perpaduan ini akan menumbuhkan rasa percaya dan jaminan (*assurance*) yang lebih kuat di benak mahasiswa.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menilik bahwa variabel kualitas layanan akademik hanya memberikan sumbangsih pengaruh sebesar 44,8% terhadap kepuasan mahasiswa, peluang

eksplorasi akademis masih sangat terbuka lebar. Peneliti di masa mendatang disarankan untuk mengkaji, menambahkan, dan menguji variabel-variabel independen lain yang berada di luar ruang lingkup model penelitian ini. Eksplorasi terhadap determinan seperti kualitas pengajaran dan kompetensi dosen, relevansi kurikulum, budaya akademik kampus, hingga efektivitas sistem informasi digital diyakini akan mampu memberikan potret pembentukan kepuasan mahasiswa yang jauh lebih holistik dan paripurna.



Daftar Pustaka

- Al-Qur'an Al-Karim
- Ariani, Dorothea Wahyu. *Manajemen Kualitas Pendidikan: Sisi Kualitatif*. Yogyakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Barusman, Andala Rama Putra, and M A Ec. *Model Kepuasan Mahasiswa*. Penerbit Adab, 2021.
- Cooper, D.R., and P.S. Schindler. *Business Research Methods*. New York: McGraw-Hill Education, 2021.
- Creswell, J.W. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: Sage Publications, 2023.
- Daryanto, and Ismanto Setyobudi. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Fanggidae, P Y, and A Juniarto. "Kajian Tentang Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Citra Perguruan Tinggi." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 7, no. 3 (2023): 1072–98.
- Gronroos, Christian. *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic*. 4th Edition. Wiley, 2016.
- Hair, J.F., and Et Al. *Multivariate Data Analysis*. London: Pearson Education Limited., 2022.
- Indonesia, Kementerian Agama Republik. *Al-Qur'an Dan Tafsirannya*. Jakarta: Widya Cahaya, 2011.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. 15th ed. Harlow: Pearson Education Limited, 2016.
- Kreitner, Robert, and Angelo Kinicki. *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior*. 9th Edition. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Mudrajad, Kuncoro. *Ekonomi Dan Pembangunan Daerah*. Jakarta: Erlangga, 2000.
- Musahadi, H. "Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan IAIN Walisongo." Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2014.

- Priyatno, Duwi. *Spss, Analisis Statistic Data Lebih Cepat Dan Lebih Akurat*. Yogyakarta: Medikom, 2011.
- Rini, Lamia Eva, Rindi Ardika Melsalasa Sahputri, and Septiana Sihombing. “Pengaruh Perceived Value Terhadap Tourist Satisfaction: Studi Kasus Bangka Belitung.” *JURNAL MANAJEMEN MODAL INSANI DAN BISNIS (JMMIB)* 6, no. 1 (2025): 162–71.
- Sinambela, Lijan Poltak, Sigit Rochadi, and Rusman Ghazali. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Cetakan ke-4. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: alfabeta, 2022.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabet, 2017.
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Susetyo, Dwinanto Priyo, Eka Pranajaya, Teddy Setiawan, and Asep Suryana. “Kualitas Pelayanan Akademik Dan Citra Institusi Sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa.” *Formosa Journal of Applied Sciences* 1, no. 4 (2022): 473–92. <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>.
- Syahroni, Muhammad Irfan. *Integrasi Kurikulum Pendidikan Pesantren Dalam Perguruan Tinggi: (Konsep, Praktik, Dan Model Pembelajaran PAI)*. Dunia Penerbitan Buku, 2025.
- Syukri, Ahmad. *Transformasi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik*. Penerbit K-Media, 2021.
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- . *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- . *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. 4th Edition. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2022.
- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra. *Service, Quality dan Customer Satisfaction*. 5th Edition. Yogyakarta: Andi Offset, 2019.
- Usman, Husaini. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. 4th Edition. Jakarta: Bumi Aksara, 2022.
- Walid, M. “Model Pendidikan Karakter Di Perguruan Tinggi Agama Islam (Studi

Tentang Pendidikan Karakter Berbasis Ulul Albab Di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang).” *El-Qudwah*, 2011.

Yatnosaputro, R U D S, and G P Irawan. “Kualitas Pelayanan Institusi Pendidikan Tinggi Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Mahasiswa.” *Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran Dan Penelitian* 11, no. 2 (2025): 362–78.



LAMPIRAN



KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa MPI Fakultas Tarbiyah Iain Parepare.

A. Data Responden:

Nama/ Inisial :
 Nim : tahun
 Jenis Kelamin : () Pria () Wanita
 Angkatan :

B. Petunjuk Pengisian

1. Pernyataan yang ada, mohon dibaca dan dipahami dengan sebaik baiknya, sehingga tidak ada pernyataan yang tidak terisi atau terlewati.
2. Berilah tanda ceklis ($\checkmark$) pada jawaban yang Bapak/ibu pilih dilembar jawaban yang telah disediakan. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan perasaan, pendapat, dan keadaan yang sebenarnya. Dengan keterangan di bawah ini:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

4. Variabel Y Kepuasan Mahasiswa

No.	Pernyataan	Jawaban				
	Kepuasan Mahasiswa	SS	S	R	TS	STS
	Keandalan (Reliability)					

1.	Saya puas dengan ketepatan waktu staf tata usaha dalam mengurus berbagai keperluan administrasi saya.					
2.	Saya puas karena kinerja staf akademik sangat akurat sehingga meminimalisir kesalahan data dokumen saya.					
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
1.	Saya puas dengan kecepatan respons pihak prodi saat saya membutuhkan bantuan yang bersifat mendesak.					
2.	Saya puas dengan kesigapan Fakultas Tarbiyah dalam menindaklanjuti saran maupun masukan dari mahasiswa.					
	Kepastian (<i>Assurance</i>)					
1.	Saya merasa puas dan yakin terhadap profesionalisme tenaga kependidikan dalam mengelola urusan akademik saya.					
2.	Saya merasa puas dengan jaminan keamanan dan kerahasiaan data-data nilai saya di Program Studi.					
	Empati (<i>Empathy</i>)					
1.	Saya merasa dihargai dan puas atas keramahan serta kepedulian yang ditunjukkan oleh staf dan dosen.					
2.	Saya puas karena Program Studi memiliki empati yang tinggi terhadap kendala proses belajar yang saya hadapi.					
	Berwujud (<i>Tangibles</i>)					
1.	Saya puas dengan kenyamanan dan kelengkapan fasilitas penunjang (Internet, LCD, Kursi) yang disediakan prodi.					
2.	Saya puas dengan kebersihan dan tata letak lingkungan belajar di Fakultas Tarbiyah yang sangat kondusif.					

5. Variabel X Kualitas layanan

No.	Pernyataan	Jawaban				
	Kualitas Pelayanan Akademik	SS	S	R	TS	STS
	Tangibles (Bukti Fisik)					
1.	Fasilitas fisik (ruang kelas, laboratorium, dan ruang baca) di Prodi MPI memadai dan mendukung proses pembelajaran.					

2.	Ruang pelayanan administrasi akademik tertata rapi, bersih, dan ditunjang peralatan yang memadai.					
	Reliability (Keandalan)					
1.	Staf administrasi memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang dijanjikan.					
2.	Informasi mengenai jadwal perkuliahan, ujian, dan pengumuman akademik selalu disampaikan secara valid dan tepat waktu.					
	Responsiveness (Daya Tanggap)					
1.	Staf dan dosen cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan keluhan atau kendala administrasi mahasiswa.					
2.	Pihak Prodi MPI sigap merespons setiap pertanyaan atau kebutuhan informasi yang diajukan mahasiswa.					
	Assurance (Jaminan)					
1.	Dosen dan staf memiliki kompetensi yang baik dalam menjelaskan kebijakan akademik atau pedoman studi.					
2.	Pelayanan staf memberikan rasa aman dan kepastian bahwa dokumen akademik mahasiswa dikelola dengan profesional.					
	Empathy (Empati)					
1.	Staf administrasi dan dosen bersikap ramah, sopan, dan memberikan perhatian yang tulus kepada mahasiswa.					
2.	Pihak Prodi berusaha memahami dan memberikan solusi terbaik atas kesulitan akademik yang dialami mahasiswa.					

1. Surat Izin Meneliti dari Kampus



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS TARBIYAH

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-1897/In.39/FTAR.01/PP.00.9/06/2026 10 Juni 2026
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

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

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	: INDAH MEILANI PUTRI
Tempat/Tgl. Lahir	: PAREPARE, 19 Mei 2001
NIM	: 19.1900.049
Fakultas / Program Studi	: Tarbiyah / Manajemen Pendidikan Islam
Semester	: XIV (Empat Belas)
Alamat	: JL ANDI MAPPANGULUNG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah WALIKOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAAN MAHASISWA PRODI MPI FAKULTAS TARBIYAH IAIN PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 10 Juni 2026 sampai dengan tanggal 10 Juli 2026.

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

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.



Dekan,
 Dr. Ahdar, M.Pd.I.
 NIP 197612302005012002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

2. Surat Izin meneliti dari dinas satu pintu Parepare

SRN IP0000631



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

IZIN PENELITIAN
Nomor : 631/IP/DPM-PTSP/6/2026

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
3. Peraturan Wali Kota Parepare Nomor 31 tahun 2025 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan Daerah 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	: INDAH MEILANI PUTRI
UNIVERSITAS/ LEMBAGA	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
Jurusan	: MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
ALAMAT	: JL. ANDI MAPPANGULUNG KOTA PAREPARE
UNTUK	: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :
	JUDUL PENELITIAN : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAAN MAHASISWA PRODI MPI FAKULTAS TARBIYAH IAIN PAREPARE
	LOKASI PENELITIAN : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE

LAMA PENELITIAN : 15 Juni 2026 s.d 10 Juli 2026

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

Dikeluarkan di: **Parepare**
Pada Tanggal : **17 Juni 2026**

**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 **BSE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMP/PTSP Kota Parepare (scan QRCode)



3. Surat Selesai Meneliti dari fakultas tarbiyah



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS TARBIYAH**

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

SURAT KETERANGAN SELESAI MENELITI

Nomor: B-2180/In.39/FTAR.01/PP.00.9/06/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Parepare

Nama	: Dr. Ahdar, M.Pd.I.
NIP	: 197612302005012002
Pangkat / Golongan	: Pembina Tk.I / IV b
Jabatan	: Dekan
Instansi	: Institut Agama Islam Negeri Parepare
menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :	
Nama	: INDAH MEILANI PUTRI
NIM	: 19.1900.049
Alamat	: JL.ANDI MAPPANGULUNG
Fakultas	: Tarbiyah
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Semester	: XIV (Empat Belas)
Tahun Akademik	: 2025-2026

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

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 23 Juni 2026

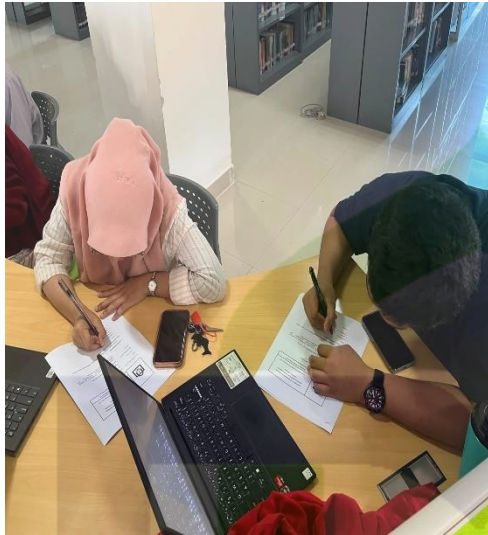
Dekan,



Dr. Ahdar, M.Pd.I.

NIP 197612302005012002

4. Dokumentasi Pembagian Konsioner





BIODATA PENULIS



Indah Meilani Putri, Lahir di Parepare, 19 Mei 2001, dan merupakan Tunggal dari pasangan bapak Haerul dan ibu Silvayani Alamat Jl. Andi Mappangulung, Kota Parepare, Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun riwayat pendidikan, penulis memulai pendidikannya di TK Berata Utama Parepare. Kemudian melanjutkan di bangku Sekolah Dasar (SD) di UPT SD Negeri 71 Parepare. Setelah itu, Penulis melanjutkan Sekolah Menengah Bawah (SMP) di SMPN 10 Parepare. Penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 3 Parepare. Setelah lulus penulis memutuskan untuk kuliah di IAIN Parepare pada tahun 2019 dan memilih fakultas tarbiyah dengan program studi Manajemen Pendidikan Islam. Tugas akhir skripsi yang diajukan oleh penulis yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prfodi Mpi Fakultas Tarbiyah Iain Parepare”