

TESIS

**PENGARUH KOMPETENSI SDM DAN BUDAYA KERJA PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA IAI DDI
POLEWALI MANDAR**



Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Magister Ekonomi Syariah pada Program Studi Ekonomi
Syariah

Oleh

IRWANDI
NIM 19.0224.001

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
PASCA SARJANA IAIN PAREPARE**

2021

PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Tesis dengan judul "Pengaruh Kompetensi SDM dan Budaya Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar", yang disusun oleh Saudara IRWANDI, NIM: 19.0224.001, telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Ujian Tutup/Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Jum'at, 27 Agustus 2021 Masehi, bertepatan dengan 18 Muharram 1443, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar **Magister Ekonomi** dalam Program Studi Ekonomi Syariah pada Pascasarjana IAIN Parepare.

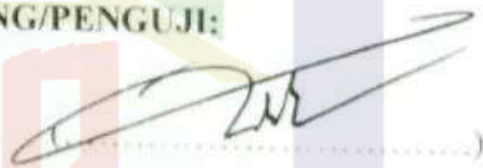
KETUA/PEMBIMBING UTAMA/PENGUJI:

1. Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.



SEKRETARIS/PEMBIMBING PENDAMPING/PENGUJI:

2. Dr. Hj. Muliati, M.Ag.



PENGUJI UTAMA:

3. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag




4. Dr. Damirah, SE.,MM.



Parepare, Agustus 2021

Diketahui Oleh
Direktur Pascasarjana
IAIN Parepare


Dr. H. Malsyar, M.Ag
Nip. 19621231 199003 1 032



PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Tesis yang berjudul "Pengaruh Kompetensi SDM dan Budaya Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar" yang disusun oleh Saudara **IRWANDI**, NIM: 19.0224.001 telah diseminarkan dalam Seminar Hasil Penelitian yang diselenggarakan pada hari Jum'at, 27 Agustus 2021 Program Studi Ekonomi Syariah pada Pascasarjana IAIN Parepare, memandang bahwa tesis tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk menempuh Ujian Hasil Penelitian Tesis.

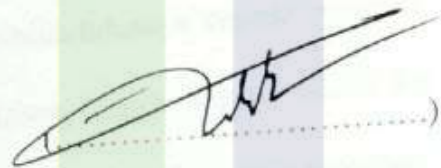
PEMBIMBING UTAMA:

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag




PEMBIMBING PENDAMPING:

Dr. Hj. Muliati, M.Ag.



Parepare, Agustus 2021
Diketahui Oleh
Direktur Pascasarjana
IAIN Parepare




Dr. H. Mahsyar, M.Ag
Nip. 19621231 199003 1 032

KATA PENGANTAR

Bismillahir Rahmaanir Rahiim

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. berkat hidayah, petunjuk, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Magister Ekonomi Syariah” Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Salam dan sholawat tak lupa pula senantiasa kita haturkan kepada junjungan nabi besar kita Muhammad SAW, yang telah merobek-robek bendera kekafiran dan mengibarkan bendera keislaman, dan semoga kita semua mendapatkan syafaat beliau di hari kemudian, amiin.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada orangtua terkasih Seking Almarhum dan Mama tercinta Hasna, Bapak Mertua Ismail K, dan Mama Mertua Nurmiati yang telah mendidik dan memberikan do’a tulusnya, tak terlupakan pula kekasih pelipur lara pengobat keluh kesah penulis, istri tercinta nasbia ibu dari anak ku tercinta wijdan affandi cambuk semangatku, berkat merekalah sehingga penulis memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik sebagaimana mestinya. Kepada segenap pembaca, semoga berkenan untuk mengirimkan do’a Surah Al-Fatihah kepada mereka, *Alfatihah*.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan nasehat dari Bapak Dr. H. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. dan Ibu Dr. Hj. Muliati, M.Ag. selaku Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping. Atas segala bantuan dan nasehat yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih yang tak terhingga. Selanjutnya, penulis juga mengucapkan, menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si sebagai “Ketua IAIN Parepare” yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. H. Mahsyar, M.Ag. sebagai “Direktur Pasca Sarjana IAIN Parepare”
3. Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Pd. sebagai “Dosen Pembimbing” yang telah memberikan arahan untuk kesempurnaan isi penelitian ini.
4. Ibu Dr. Hj. Muliati M.Ag. sebagai “Dosen Pembimbing” yang telah memberikan arahan untuk kesempurnaan isi penelitian ini.
5. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag, sebagai “Dosen Penguji” yang telah memberikan arahan untuk kesempurnaan isi penelitian ini.
6. Dr. Damirah, SE.,MM. sebagai “Dosen Penguji” yang telah memberikan arahan untuk kesempurnaan isi penelitian ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Pasca Sarjana Program Studi “Ekonomi Syariah” yang telah meluangkan banyak waktu dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
8. Ayahanda Ahmad Jafar, S.Pd.I dan Ibu.,yang telah banyak berkorban serta tak henti-hentinya memberikan semangat serta do’a yang tulus kepada penulis.
9. Kakanda Wahyudi, S.E.,M.E.,C.ht. yang Senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam Menyusun tesis ini.
10. Rektor IAI DDI Polman, Dr. H. Anwar Sewang, yang senantiasa memberikan wejangan dan doa restunya.
11. Saudara dan Saudari Informan dalam penelitian ini.

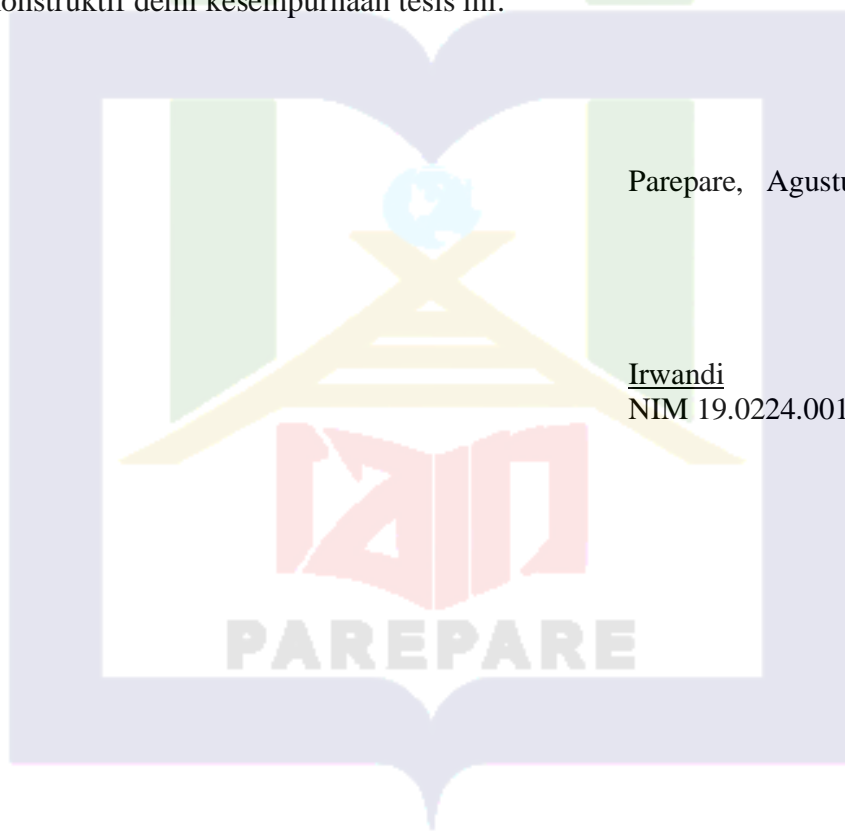
12. Sahabat-sahabat, Rekan Kerja serta Keluarga Besar IAI DDI Polman yang senantiasa memberikan do'a yang tulus.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah dan melimpahkan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan tesis ini.

Parepare, Agustus 2021

Irwandi
NIM 19.0224.001



PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Irwandi
NIM : 19.022.001
Tempat/Tgl. Lahir : Malaysia, 01 Maret 1994
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Tesis : Pengaruh Kompetensi SDM dan Budaya Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar.

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

Parepare, Agustus 2021
Penyusun;

Irwandi
NIM 19.0224.001

ABSTRAK

Irwandi, 19. 0224. 026. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Budaya Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar.

Kompetensi SDM dan Budaya Kerja Pegawai diduga menjadi pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar. Karena itu, peneliti termotivasi untuk meneliti dengan judul yang diteliti yaitu “Pengaruh Kompetensi SDM dan Budaya Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar”. Tujuannya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kompetensi SDM dan Budaya Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner dengan sampel penelitian sebanyak 50 mahasiswa dari populasi sebanyak 499 mahasiswa. Instrumen pengujian data dilakukan dengan uji validitas data, uji reliabilitas data dan uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, dan uji heterokedastisitas. Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah dengan menggunakan Uji Pengaruh Parsial (Uji t), Uji Pengaruh Serempak (Uji F) dan Uji Determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kompetensi SDM pegawai mempengaruhi dan memberikan kontribusi tinggi terhadap kepuasan mahasiswa, temuan penelitian ini dapat dibuktikan oleh besarnya sumbangannya melalui nilai kontribusi (β_1) = 0,426 atau 42,6% dan juga dapat diperlihatkan melalui hasil signifikansinya yakni $t_{hitung} = 3,056$ dengan probabilitas = $0,004 < 0,05$. 2) budaya kerja memberikan pengaruh dan kontribusi terhadap kepuasan mahasiswa, temuan penelitian ini dapat dibuktikan oleh besarnya sumbangannya melalui nilai kontribusi (β_1) = 0,591 dan juga dapat diperlihatkan melalui hasil signifikansinya yakni $t_{hitung} = 3,565$ dengan probabilitas = $0,001 < 0,05$. 3) Output olahan data menunjukkan bahwa variable budaya kerja memberikan pengaruh lebih dominan yaitu sebesar 0,591 dibandingkan dengan variable lain yaitu kompetensi SDM hanya sebesar 0,426, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis tiga (H_3), dapat diterima sekaligus menolak hipotesis nol (H_0).

Kata Kunci : *Kompetensi SDM, Budaya Kerja, Kepuasan Mahasiswa*

ABSTRACT

Name : Irwandi
NIM : 19.0224.026
Title : The Influence of Human Resource (HR) Competence and Employee Work Culture on Student Satisfaction at IAI DDI Polewali Mandar

Human Resources Competence and Employee Work Culture were suspected to be the influence on student satisfaction of IAI DDI Polewali Mandar. Therefore, researchers were motivated to do research under the title "The Influence of HR Competence and Employee Work Culture on Student Satisfaction at IAI DDI Polewali Mandar". The aim was to find out how much influence HR Competence and Employee Work Culture had on Student Satisfaction at IAI DDI Polewali Mandar.

This research was quantitative descriptive. Data was collected through the distribution of questionnaires with a research sample of 50 students from a population of 499 students. The data testing instrument was carried out with data validity test, data reliability test, and classical assumption test consisting of normality test, multicollinearity test, autocorrelation test, and heteroscedasticity test. The method used to test the hypothesis was to use Partial Effect Test (t-test), Simultaneous Effect Test (F-Test), and Determination Test (R²).

The results of the study showed that: 1) Employee HR competence influenced and contributed highly to student satisfaction, the findings of this study could be proven by the large contribution through the contribution value (β_1) = 0.426 or 42.6% and be shown through the results of its significance, tcount = 3.056 with probability = 0.004 < 0.05. 2) Work culture had an influence and contribution to student satisfaction, the findings of this study was proven through the contribution value (β_1) = 0.591 and be shown through the results of its significance, tcount = 3.565 with probability = 0.001 < 0.05. 3) The output of processed data showed that the work culture variable had a more dominant influence, which was 0.591 compared to other variables, namely HR competence which was only 0.426, thus it could be concluded that the third hypothesis (H3) was able to accepted while rejecting the null hypothesis (H0).

Keywords: *Human Resource Competence, Work Culture, Student Satisfaction*

Has been lagalized by
The Head of Language Center



Amzah Selle

تجريد البحث

الإسم : إروندي
رقم التسجيل : ٦٢٠٠٩٢٢٠٠٩١
موضوع الرسالة : تأثير كفاءة الموارد البشرية وثقافة عمل الموظف على رضا الطلاب في الجامعة الإسلامية دار الدعوة والارشاد بولولي مندار.

يشتهر في أن كفاءة الموارد البشرية وثقافة عمل الموظفين تؤثر على رضا الطلاب الجامعة الإسلامية دار الدعوة والارشاد بولولي مندار. لذلك، يتحضر الباحثون مع العنوان قيد الدراسة، أي " تأثير كفاءة الموارد البشرية وثقافة عمل الموظف على رضا الطلاب في الجامعة الإسلامية دار الدعوة والارشاد بولولي مندار". الهدف هو معرفة مدى تأثير كفاءة الموارد البشرية وثقافة عمل الموظف على رضا الطلاب في الجامعة الإسلامية دار الدعوة والارشاد بولولي مندار.

تم إجراء أداة اختبار البيانات باختبار صحة البيانات، واختبار موثوقية البيانات، واختبار الافتراض الكلاسيكي الذي يتكون من اختبار الحالة الطبيعية، واختبار الخطية المتعددة، واختبار الارتباط التلقائي، واختبار التغيرات. (اختبار t) اختبار التأثير المتزامن (اختبار f) واختبار التحديد (R^2).

تشير نتائج هذه الدراسة إلى ما يلي (١) تؤثر كفاءة الموارد البشرية للموظف وتساهم بشكل كبير في إرضاء الطلاب، يمكن إثبات نتائج هذه الدراسة من خلال مقدار مساهمتها من خلال قيمة المساهمة (B_1) = ٦٢٤,٠ أو ٦,٢٤% ويمكن أيضًا إظهاره من خلال نتائج الأهمية، أي عدد $t = ٦٥٠,٣$ مع احتمال $٤٠٠,٠ > ٥٠,٠$.

(٢) ثقافة العمل لها تأثير ومساهمة في رضا الطلاب، ويمكن إثبات نتائج هذه الدراسة من خلال حجم مساهمتها من خلال قيمة المساهمة (B1) = ١٩٥,٠ ويمكن أيضًا أن تظهر من خلال نتائج أهمية عددًا = ٥٦٥,٣ مع الاحتمال = ١٠٠,٠ > ٥٠,٠. (٣) يُظهر ناتج البيانات المعالجة أن متغير ثقافة العمل له تأثير أكثر هيمنة، أي ١٩٥,٠ مقارنة بالمتغيرات الأخرى وهي كفاءة الموارد البشرية فقط ٦٢٤,٠، وبذلك يمكن استنتاج الفرضية الثالثة (H3) يمكن قبولها وكذلك رفض الفرضية (H0).

الكلمات الرئيسية : كفاءة الموارد البشرية، ثقافة العمل، رضا الطلاب.

إتفق عليها :



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>Fathah</i>	a	1
اِ	<i>Kasrah</i>	i	1
اُ	<i>Dammah</i>	u	2

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... اِ... اِ... اِ...	<i>Fathah dan alif atau ya'</i>	ā	a dan garis di atas
اِ...	<i>kasrah dan ya'</i>	ī	i dan garis di atas
اُ...	<i>dammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

4. *Tā' marbū'ah*

Transliterasi untuk *tā' marbū'ah* ada dua, yaitu: *tā' marbū'ah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbū'ah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h]. Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbū'ah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbū'ah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

5. *Syaddah (Tasydīd)*

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

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

7. *Hamzah*

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

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat

yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata *Muzakki* (dari Muzakki), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh

9. *Lafī al-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan 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). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

B. DAFTAR SINGKATAN

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah sebagai berikut :

swt.	: <i>subhānahu wa ta ‘ālā</i>
saw.	: <i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
QS .../...: 4	: QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli ‘Imrān/3: 4
HR	: Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

	halaman
SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iv
ABSTRAK	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian	13
E. Kegunaan Penelitian.....	14
F. Garis Besar Isi Penelitian.....	14
BAB II KEPUSTAKAAN	17
A. Tinjauan Teoritis	17
1. Kompetensi SDM.....	17
2. Budaya Kerja.....	21
3. Konsep Kepuasan Mahasiswa.....	28
4. Pelayanan dalam pandangan Islam	34
B. Tinjauan Konseptual Penelitian	46
C. Tinjauan Penelitian Terdahulu	48
D. Hipotesis Penelitian.....	51
E. Defenisi Operasional Antar Variabel	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	55
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	55
B. Waktu dan lokasi penelitian	56
C. Gambaran Umum Lokasi Penelitia	56
D. Populasi dan Sampel	62
E. Paradigma Penelitian.....	64
F. Sumber Data.....	55
G. Teknik Pengumpulan Data.....	66
H. Teknik Analisis Instrumen Penelitian	69
I. Uji Asumsi Klasik	70
J. Metode Analisis Data.....	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	76
A. Deskripsi Hasil Penelitian	76

1. Deskripsi Responden.....	76
2. Karakteristik Variabel Penelitian	78
B. Analisis Uji Instrumen Penelitian	84
1. Uji Validitas	84
2. Uji Reliabilitas	86
C. Pengujian Asumsi Klasik	87
1. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test	87
2. Uji Multikolinearitas	88
3. Uji Heteroskedastisitas.....	90
4. Hasil Penelitian	91
1) Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	91
2) Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji f)	93
3) Uji Koefisien Determinasi (R ²)	94
4) Analisis Regresi Berganda	96
D. Pembahasan.....	98
1. Kompetensi SDM (X1) Terhadap Kepuasan Mahasiswa	99
2. Budaya Kerja (X2) Terhadap Kepuasan Mahasiswa	101
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi SDM dan budaya kerja terhadap Kepuasan Mahasiswa	104
4. Variabel Independen yang Dominan terhadap Variabel Dependen.....	104
BAB V PENUTUP.....	106
A. Simpulan	106
B. Implikasi.....	107
C. Rekomendasi	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan dan perkembangan zaman menuntut manusia untuk lebih maju dalam segala bidang, agar dapat menyesuaikan diri, beraktualisasi dalam segala hal dan bukan termasuk kelompok marjinal (tersisihkan). Di bumi ini akan terus dan terus membutuhkan sumber daya manusia yang dapat berkompeten dan bersaing dalam segala hal. Semua itu ditopang oleh lembaga pendidikan yang dapat mengembangkan para siswanya menjadi sumberdaya manusia yang berkualitas. Salah satunya lembaga pendidikan formal yang turut serta dalam pengembangan intelektual sumber daya manusia adalah perguruan tinggi. Di Negara ini terdapat dua macam perguruan tinggi, yaitu perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta. Kedua lembaga pendidikan ini tidak bisa dinilai salah satunya lebih baik dari yang lain, akan tetapi perguruan tinggi tersebut yang dapat mengakseskan dalam mengelola persaingan di era globalisasi ini, hingga mendapatkan predikat perguruan tinggi yang berkualitas.¹

Allah Swt. menciptakan alam semesta dan menjadikan manusia sebagai khalifah di bumi serta memberikan kewenangan memanfaatkan segala yang terkandung di dalamnya menurut ketentuan Sunnatullah. Oleh karena itu, manusia dituntut agar memiliki kecerdasan, kecakapan dan kemampuan manajerial (*skill*) untuk mengelola bumi ini agar tetap lestari dan siap memberi

¹Eka Chandra, “*Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*”, *Skripsi* (Jakarta: Fak. Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015), h. 1.

nikmat sebesar-besarnya demi memenuhi hajat hidup manusia.

Hakikat manusia menurut pandangan Islam, tidak bisa dilepas dari hakekat di balik penciptaan manusia ke bumi. Islam telah menjelaskan secara rinci tentang tujuan diciptakannya manusia yang kemudian dikaitkan dengan peran manusia dalam kehidupan. Allah SWT telah menetapkan manusia sebagai khalifah yakni menempatkan manusia sebagai makhluk paling sempurna diantara makhluknya yang ada dimuka bumi. Khalifah berarti wakil atau pengganti, pemimpin, pemakmur. Dalam konteks manusia adalah wakil Allah SWT yang memiliki kewajiban moral untuk melaksanakan segala kehendak Allah SWT dimuka bumi ini agar bumi tetap dalam kondisi terpelihara dan makmur.

Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah / 2:30

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ ۝ ٣٠

Terjemahnya:

"Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada para Malaikat: "Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi". Mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, padahal kami senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui".²

Ayat tersebut di atas sudah tidak asing lagi kita baca dan kita dengar. Bersama-sama dimana ayat tersebut menjelaskan proses pertama kali ketika Allah Swt. Ingin menciptakan manusia di muka bumi dan di pertanyakan oleh malaikat yang hanya akan merusak dan saling membunuh antara satu dengan

²Al-Hikmah. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponogoro, 2014), h.6

yang lainya namun tentu di bantahkan oleh Allah Swt. Sebab Allah Swt. Mengetahui apa yang sesungguhnya malaikat tersebut tidak ketahui.

Islam menghendaki manusia berada pada tatanan yang tinggi dan luhur. Oleh karena itu manusia dikaruniai akal, perasaan dan tubuh yang sempurna. Upaya mencerdaskan kehidupan bangsa dan meningkatkan kualitas manusia Indonesia dilakukan melalui suatu sistem pendidikan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, yang bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya, yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Allah Swt., berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, sehat jasmani dan rohani, berkepribadian yang mantap, mandiri, berdisiplin, bekerja keras serta memiliki rasa tanggung jawab kemasyarakatan, kebangsaan dan keagamaan.

Perguruan tinggi yang berkualitas merupakan idaman bagi para calon mahasiswa yang ingin melanjutkan studinya ke jenjang yang lebih tinggi. Para calon mahasiswa dan mahasiswi merupakan pelanggan bagi perguruan tinggi. Mereka membutuhkan pelayanan dalam memenuhi harapannya, sehingga para pelanggan ini merupakan nilai utama dalam mengaktualisasikan lembaga pendidikan tersebut kepada masyarakat bahwasanya perguruan tinggi tersebut berkualitas. Meskipun pelayanan disebut sebagai sesuatu yang tidak nyata tidak seperti suatu barang yang dijual akan tetapi mahasiswa (konsumen) dapat menilai pelayanan layaknya suatu barang bermutu atau tidak bermutu.³

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang memenuhi keinginan atau

³Eka Suhartini, *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen* (Makassar:Alauddin University Press, 2012), h. 1.

permintaan konsumen. Konsumen memilih penyediaan jasa didasarkan dengan membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang dikehendaki. Jika pelayanan yang dirasakan berada dibawah mutu pelayanan yang diharapkan, konsumen akan kehilangan kepercayaan kepada penyedia jasa tersebut. Jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan mutu yang dikehendaki, maka akan menggunakan lagi penyedia jasa tersebut.⁴ Dengan demikian apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh mahasiswa (konsumen) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, akan tetapi bila pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh mahasiswa (konsumen) tidak sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk atau tidak baik. Dengan demikian Allah menjelaskan didalam QS. Ali-Imran: 159.

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

Terjemahnya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadanya”⁵

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntun untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada

⁴Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke-III, (Jakarta: PT Indeks, 2014), h. 239.

⁵Departemen Agama Republik Indonesia, *al-Qur`an dan Terjemahan*, (Jakarta: Sukses Publishing, 2013), h. 72

didekatnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila lembaga pendidikan tidak mampu memberikan rasa nyaman dengan kelemahan lembutannya maka konsumen akan berpindah ke Lembaga Pendidikan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

Kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi: “Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa membantu hambanya selama dia mau membantu saudaranya.”⁶

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dan yang juga perlu kita tegaskan disini bahwa hadits ini melarang kita untuk mengumbar “aurat (kejelekan)” orang lain, karena konsekwensi mengumbar “aurat” orang lain adalah Allah akan membuka “aurat”

⁶Abu Husain Muslim bin Al Hajjaj, *Shahih Muslim*, jilid I, (Beirut: Dar al Fikr, 2011), h.131

kita dihadapan makhluknya.⁷

Pelayanan harus diberikan dengan profesional, artinya tidak memandang seseorang dari kedudukannya atau jabatannya, status sosialnya, asal daerahnya, tampan atau buruk rupanya. (2) Tidak boleh menunjukkan sikap yang tidak baik ketika memberikan pelayanan seperti: bermuka masam, berpaling atau tidak peduli, tidak suka dengan orang yang kita layani.⁸

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang bergerak di bidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang baik inilah yang akan menciptakan citra yang baik dan menciptakan kualitas mahasiswa sebagai pelanggan. Pelayanan perlu mendapatkan perhatian besar dari perguruan tinggi, sebab kualitas pelayanan yang rendah akan menempatkan pemahaman pada posisi yang kurang menguntungkan sehingga mahasiswa sebagai konsumen merasa kurang puas. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) yang tidak memenuhi harapan.⁹ Puas atau tidak puas tergantung pada anggapan kinerja karyawan dalam melayani mahasiswa. Jika kinerja karyawan berada di bawah harapan maka mahasiswa tidak puas, jika kinerja karyawan memenuhi harapan maka mahasiswa puas dan jika kinerja karyawan melebihi harapan maka mahasiswa akan sangat puas.

⁷Muhammad Nasib Ar-Rifa'i, *Kemudahan dari Allah : Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir*, Terj. Syihabuddin, (Jakarta: Gema Insani Press, 2000), h. 910-913.

⁸Eka Chandra, "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta", *Skripsi*. h. 14.

⁹Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Cet. Ke-III, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014). h.24.

Perguruan tinggi yang gagal dalam memberikan kepuasan pelayanan akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya mahasiswa yang tidak puas terhadap pelayanan akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian akibat dari kegagalan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Oleh karena itu, setiap perguruan tinggi wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan system kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan para mahasiswa.

Kepuasan menurut Kotler adalah hasil akhir yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan performa yang didapatkan dari suatu pelayanan jasa.¹⁰ Sedangkan menurut pendapat Nasution bahwa, kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan atau produk seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk.¹¹

Pendapat yang lain menurut Pramudya mengemukakan bahwa, tingkat kepuasan adalah perbedaan antara daya guna yang dirasakan pelanggan (*perceived performance out come*) dan harapan (*expectation*), selain itu pelanggan dapat mengalami satu dari tiga macam kepuasan, diantaranya sangat puas, puas, dan tidak puas.¹²

¹⁰Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid 2, h. 371.

¹¹Nasution, M. N. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Ketiga, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), h. 47.

¹²Pramudya Sunu, *Peran SDM dalam Penerapan ISO 9000*, Cet. Ke-III, (Jakarta: Grasindo, 2016), h. 127.

Tentu dalam hal ini peneliti menyimpulkan bahwa Tidak puas diartikan kondisi dimana mahasiswa merasakan daya guna suatu produk atau jasa berupa pelayanan lebih rendah bahkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan mahasiswa, kemudian Puas berarti kondisi dimana mahasiswa merasakan daya guna suatu produk atau jasa berupa pelayanan sesuai dengan harapan mahasiswa, dan kondisi Sangat puas berarti kondisi dimana mahasiswa merasakan daya guna suatu produk atau jasa berupa pelayanan dapat melebihi harapan mahasiswa.

Disebutkan dalam ekonomi Islam, kepuasan dikenal sebagai masalah dengan pengertian terpenuhi kebutuhan baik bersifat fisik maupun spiritual. Islam sangat mementingkan keseimbangan kebutuhan fisik maupun non fisik yang didasarkan atas nilai-nilai syariah. Seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mempertimbangkan beberapa hal, barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara zatnya maupun cara memperolehnya tidak bersifat israf (roya) dan tabzir (sia-sia).¹³

Organisasi Darud Da'wah Wal-Irsyad (DDI) merupakan organisasi sosial keagamaan, dalam melaksanakan fungsinya di tengah-tengah masyarakat, kegiatannya dititikberatkan pada Trilogi DDI; yaitu pendidikan, dakwah dan sosial. Oleh karena itu, pendirian IAI DDI Polewali Mandar yang berada di dalam lingkungan organisasi DDI tentu tidak bisa melepaskan diri dari tuntutan trilogi DDI itu sendiri.

Perguruan Tinggi yang bernama Institut Agama Islam Darud Da'wah wal-Irsyad Polewali Mandar (IAI DDI Polewali Mandar), selain sebagai lembaga

¹³Rozalinda. *Ekonomi Islam: Teori Dan Aplikasinya Pada Aktivitas Ekonomi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada Pers 2014), h. 33.

pendidikan tinggi, juga sebagai lembaga dakwah, yang memikul tanggung jawab untuk mencerdaskan kehidupan bangsa/negara dan kehidupan umat melalui pendidikan dan dakwah guna mewujudkan sarjana muslim yang beriman dan bertaqwa, berilmu amaliah dan beramal ilmiah, cinta tanah air, memiliki rasa kesetiakawanan sosial dan kesadaran lingkungan sebagai hamba Allah dan khalifahnyanya di bumi.¹⁴

IAI DDI Polewali Mandar adalah salah satu lembaga yang berfungsi memajukan dan mengembangkan ilmu pengetahuan, dan teknologi serta seni, sebagai inovator pembangunan dan menyiapkan sumber daya manusia berkualitas sehingga mampu mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam untuk kepentingan pembangunan di berbagai bidang, khususnya pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan terwujudnya Negara Kesatuan Republik Indonesia yang modern, aman, damai, adil dan demokratis serta sejahtera dengan menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan, kemerdekaan, keadilan, kesatuan, dan persatuan dengan berdasarkan pada Pancasila dan UUD 1945.¹⁵

Guna mewujudkan tujuan tersebut, maka IAI DDI Polewali Mandar menyelenggarakan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat sebagaimana tercantum dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi, dan ikut serta membangun daerah dan masyarakat menuju masyarakat modern.

IAI DDI Polewali Mandar saat ini telah memiliki ribuan mahasiswa dari berbagai kalangan dan ratusan tenaga pendidik dan kependidikan, menurut kepala Biro Administrasi Umum dan Akademik saat di temui di ruangannya,

¹⁴Statuta IAI DDI Polewali Tahun 2019

¹⁵Statuta IAI DDI Polewali Tahun 2019

beliau mengatakan bahwa mahasiswa Angkatan 2017 mencapai 569 mahasiswa dan mahasiswi yang saat ini telah semester 8, kemudian untuk Angkatan 2018 mencapai 499 orang, kemudian untuk Angkatan 2019 mencapai 359 dan untuk tahun terakhir penerimaan mahasiswa yaitu tahun 2020 mencapai 315, dengan tenaga pendidik sebanyak 99 orang serta tenaga kependidikan mencapai 112 orang yang berada pada naungan Institut Agama Islam Darud Da'wah Wal Irsyad.¹⁶

Berdasarkan penjelasan di atas tentu Kinerja pegawai IAI DDI Polewali Mandar perlu di optimalkan Kembali guna meningkatkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap Perguruan Tinggi khususnya IAI DDI Polewali Mandar salah satunya dengan mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dengan melihat Sumber Daya Manusia dan Budaya kerja yang ada di IAI DDI Polman tersebut.

Kinerja pegawai IAI DDI Polewali Mandar, ada saatnya mengalami peningkatan dan penurunan. Tercapainya tujuan suatu organisasi tidak terlepas dari peran serta manusia sebagai anggota yang memiliki kemampuan dan kesediaan membantu berbagai aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kinerja pegawai di instansi pendidikan yaitu dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Pentingnya kualitas pelayanan di sektor pendidikan telah menjadi perhatian sejumlah peneliti, dimana beberapa peneliti lebih konsentrasi dalam

¹⁶Ahmad Jafar, *Kepala Biro Administrasi Umum dan Akademik IAI DDI Polman*, Observasi pada tanggal 15 Maret 2021.

mengidentifikasi faktor-faktor determinan kualitas pelayanan dari sisi siswa sebagai *stakeholder* utama perguruan tinggi. Pengidentifikasi tersebut, dimaksudkan agar dimensi kualitas pelayanan Pendidikan tinggi ditentukan secara kontekstual karena pendidikan tinggi berbeda dengan organisasi jasa lainnya. Tampubolon mengemukakan bahwa yang dihasilkan oleh Pendidikan tinggi pada dasarnya adalah jasa kependidikan, yang disajikan kepada para pelanggannya, terutama mahasiswanya. Untuk itu, dalam menganalisis kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan, konteks Pendidikan tinggi akan menentukan atribut-atribut yang akan digunakan dalam pengukuran tersebut.¹⁷

Sebagai kesimpulan gambaran kinerja pegawai IAI DDI Polewali Mandar secara umum dapat dilihat dari beberapa aspek dan salah satunya adalah dari tingkat kehadiran pegawai yang hanya dapat dikatakan cukup baik. Pada kondisi ini diasumsikan bahwa kinerja pegawai dalam melaksanakan program pendidikan, dakwah dan usaha sosial sebagaimana tridarma perguruan tinggi yang telah disebutkan sebelumnya, masih belum maksimal, budaya kerja yang kurang baik dan kepuasan kerja yang kurang baik pula akan mengakibatkan semakin rendahnya tingkat kinerja pegawai tersebut. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain kompetensi, budaya kerja dan kepuasan dalam pelayanan, dimana faktor ini sebelumnya telah diuji secara terpisah oleh peneliti terdahulu.

Berdasarkan uraian diatas, faktor kompetensi SDM serta Budaya Kerja dapat menjadi pengaruh dalam kepuasan pada mahasiswa IAI DDI Polewali

¹⁷Daulat P. Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu*, Cet. Ke-IV, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 69-73

Mandar. Karena itu, peneliti termotivasi untuk meneliti dengan judul yang diambil peneliti adalah **“Pengaruh Kompetensi SDM dan Budaya Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan beberapa uraian pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi bahwa yaitu

1. Mengacu pada kondisi aktual respon atas kualitas pelayanan SDM terhadap Mahasiswa baik dalam hal pelayanan akademik maupun non akademik, masih ditemukan keluhan-keluhan dari mahasiswa.
2. Data sekunder mengenai kualitas kehadiran pegawai termasuk ketepatan waktunya, masih menunjukkan retensi atas posisi idealnya.
3. Meninjau kompetensi SDM pegawai dan budaya kerja pegawai dalam memberikan pelayanan akademik dan non akademik terhadap mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar, secara umum mengindikasikan adanya depresiasi dari tatanan idealnya.

C. Rumusan Masalah

Berangkat dari kondisi aktual yang telah di urai dalam identifikasi masalah termasuk juga telah diurai pada latar belakang penelitian, selanjutnya peneliti memilah variabel dalam penelitian ini menjadi tiga variable. Tiga variable yang dimaksud adalah Kompetensi SDM (X1), Budaya Kerja (X2) dan Kepuasan Mahasiswa (Y).

Atas uraian diatas selanjutnya ditetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar kontribusi Kompetensi SDM pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar?
2. Seberapa besar kontribusi Budaya Kerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi SDM terhadap Kepuasan Mahasiswa?
4. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Mahasiswa?
5. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Kompetensi SDM dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Mahasiswa.?
6. Variabel Independen manakah yang memberikan kontribusi paling dominan terhadap variabel dependen.?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang peneliti telah sebutkan sebelumnya maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui apakah kompetensi SDM pegawai mempengaruhi kepuasan mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar.
2. Mengetahui apakah budaya kerja pegawai mempengaruhi kepuasan mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar.
3. Mengetahui Variabel yang paling dominan memberikan pengaruh terhadap variable y (Kepuasan Mahasiswa).

E. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan budaya kerja terhadap kepuasan mahasiswa, serta dapat menjadi bahan kajian dan evaluasi perguruan tinggi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perguruan tinggi untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam menghadapi masalah mengenai kompetensi SDM dan budaya kerja terhadap kepuasan mahasiswa terkhusus untuk IAI DDI Polewali Mandar.

F. Garis Besar isi Tesis

Untuk memperoleh gambaran dan mempermudah pembahasan, maka dijelaskan garis besar isi tesis pada penelitian ini sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, diuraikan secara garis besar permasalahan penelitian yang akan dilakukan meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional variabel, ruang lingkup dan sistematika penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka yang diawali dengan menjelaskan secara ringkas dan jelas mengenai berbagai penelitian dan referensi yang relevan dengan pokok bahasan tentang teori Kompetensi SDM, Budaya Kerja, dan Kepuasan Mahasiswa, agar dapat mendukung penyusunan teori dan konsep yang kemudian dirangkaikan dengan kerangka konseptual serta hipotesis penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian menjelaskan gambaran proses penelitian di lapangan sesuai dengan teori dan konsep yang relevan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya. Metode penelitian ini meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, paradigma, teknik pengumpulan data, instrument penelitian meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji usumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, serta uji korelasi person product moment. Teknik analisis data dan pengujian hipotesis statistic meliputi analisis regresi berganda, uji T, Uji F, dan Determinasi (R^2).

Bab IV Hasil dan Pembahasan yaitu menguraikan hasil penelitian dan analisis data. Hasil penelitian lapangan yang menggambarkan kondisi objektif meliputi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan umur, karakter variable peneltian meliputi kepuasan mahasiswa, kompetensi SDM dan kudaya kerja. Instrument penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas. Uji Asumsi klasik, uji analisis meliputi regresi dan koefisien determinasi, uji T, Uji F, dan pembahasan hasil.

Bab V Penutup yang terdiri dari kesimpulan,implikasi, dan rekomendasi. Simpulan merupakan uraian singkat atas jawaban pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pada rumusan masalah setelah melalui analisis pada bab sebelumnya. Sedangkan implikasi merupakan keterkaitan antara apa yang terjadi dilapangan yang terlihat dengan hasil penelitian dan teori perilaku konsumtif, dan yang terakhir adalah rekomendasi merupakan komentar dan masukan dari peneliti

mengenai permasalahan yang diteliti sesuai dengan hasil kesimpulan yang diperoleh.



BAB II

KEPUSTAKAAN

A. Tinjauan Teoritis

1. Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)

Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal - hal yang menyangkut pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan sikap (*attitude*).¹⁸

Menurut Bambang Supriyo Utomo sebagaimana yang dikutip Rachman menyatakan bahwa kompetensi adalah kemampuan, pengetahuan dan keterampilan, sikap, nilai, perilaku dan karakteristik seseorang yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu dengan tingkat kesuksesan secara optimal.¹⁹

Mc. Achsan sebagaimana yang dikutip oleh Sudarmanto mengatakan bahwa kompetensi merupakan pengetahuan, keahlian dan kemampuan yang dimiliki seseorang, yang menjadi bagian dari dirinya, sehingga dia bisa menjalankan penampilan kognisi, afeksi, dan perilaku psikomotorik tertentu.²⁰

Menurut Spencer sebagaimana yang dikutip oleh Wibowo, juga mengatakan bahwa kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu yang cukup lama.²¹

¹⁸ Emron Edison, dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h.142

¹⁹ Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan*, (Jakarta: CV. Sagung Seto, 2006), h. 174

²⁰ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h. 48

²¹ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 272

Wibowo mengatakan kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.²²

Berdasarkan beberapa pandangan di atas dapat di garis bawahi bahwa kompetensi merupakan kemampuan menjalankan tugas atau pekerjaan dengan dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan dan didukung oleh sikap yang menjadi karakteristik individu.

Sumber daya manusia merupakan motor penggerak dari sebuah perusahaan, tanpa adanya sumber daya manusia sebuah perusahaan tidak akan maju dan berkembang sesuai dengan yang direncanakan perusahaan atau organisasi. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber daya yang berlebih, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal maka kegiatan organisasi tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi.²³

²² Wibowo, *Manajemen Kinerja*, h.273

²³ Tri Wikaningrum, "*Praktek dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Perbankan Syariah*", *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol.15 No. 1 (Januari, 2011), h. 100.

Sumber daya manusia yang berkompeten disegala bidang sangatlah diperlukan, mengingat makin majunya teknologi dijamin skarang maka yang diperlukan saat ini adalah sumber daya manusia yang mampu menguasai teknologi dengan cepat, dan responsif terhadap perubahan teknologi. Dalam kondisi tersebut integritas pribadi semakin penting untuk memenangkan persaingan. Agar sebuah perusahaan dapat terus bertahan dan bersaing, dominasi teknologi saja tidak cukup jika tidak ditunjang oleh sumber daya manusia yang handal, sehingga investasi dalam sumber daya ekonomi yang paling berharga, yaitu sumber daya manusia yang berkompeten tidak dapat ditunda lagi.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah pemanfaatan sejumlah individu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Konsekuensinya, para pimpinan disetiap tingkat harus melibatkan diri mereka dengan MSDM. Pada dasarnya, semua manager membuat segala sesuatunya terselesaikan melalui upaya-upaya orang lain; ini memerlukan MSDM yang efektif. Para individu yang berurusan dengan masalah-masalah sumber daya manusia menghadapi sejumlah besar tantangan, mulai dari tenaga kerja yang berubah secara terus-menerus hingga peraturan-peraturan pemerintah yang selalu ada.²⁴

Manajemen syariah adalah suatu pengelolaan untuk memperoleh hasil optimal yang bermuara pada pencarian keridhaan Allah. Oleh sebab itu maka segala sesuatu langkah yang diambil dalam menjalankan manajemen tersebut harus berdasarkan aturanaturan Allah. Aturan-aturan itu terulang dalam Al-Qur'an, hadist dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat.

²⁴ R. Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid 1 Edisi 10 (Jakarta: Erlangga, 2008), h. 4.

sehubungan dengan itu maka isi dari manajemen syariah adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan ilmu manajemen konvensional yang di warnai dengan aturan Al-Qur'an, hadist dan beberapa contoh yang dilakukan oleh para sahabat.

Islam mendorong umatnya untuk memilih calon pegawai berdasarkan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan teknis yang dimiliki. Hal ini sesuai dengan firman Allah Q.S Al-Qashas ayat 26 :

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَهُ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ٢٦

Terjemahnya:

Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".²⁵

Ayat tersebut di atas menjelaskan kepada kita tentang orang yang patut dipekerjakan adalah orang yang memiliki dua sifat yaitu dapat dipercaya serta kuat terhadap pekerjaan yang ditekuninya, Sifat pertama adalah amanah, sifat ini sangatlah diperlukan sehingga ia tidak berkhianat terhadap apa yang seharusnya menjadi hak dan kewajiban yang dilayaninya. Dan kedua adalah kekuatan untuk menjalankan pekerjaan itu, termasuk di dalamnya adalah pengalaman dan semangat dalam bekerja serta kebugaran badannya. Sehingga dapat dijelaskan bahwa kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang dimiliki seseorang yang berhubungan pengetahuan, keterampilan dan karakteristik

²⁵ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta: Sukses Publishing, 2013), h. 72

kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk di antaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang baru dan meningkatkan manfaat yang disepakati.

2. Budaya Kerja

a. Pengertian Budaya

Budaya berasal dari bahasa Sanskerta “buddhayah” dari bentuk jamak *budhi* yang berarti “akal atau sesuatu yang berkaitan dengan akal pikiran, nilai-nilai dan sikap mental”. Budi daya yang berarti memberdayakan budi, sebagaimana dalam bahasa Inggris yang disebut dengan *culture* (bahasa Latin: *colere*), yang artinya mengolah atau mengerjakan sesuatu (pertanian) yang kemudian berkembang sebagai manusia mengaktualisasikan rasa (*value*), karsa, (*creativity*) dan karya (*performance*).²⁶

Kamus Umum Bahasa Indonesia (KUBI) menjelaskan bahwa “budaya” dapat diartikan sebagai pikiran, akal budi, dan “berbudaya” berarti mempunyai budaya, mempunyai pikiran dan akal budi untuk memajukan diri. Sedangkan menurut beberapa ahli mempunyai pendapat yang berbeda-beda mengenai budaya, seperti yang dikatakan oleh Koentjoroningrat yang berpendapat bahwa budaya sebagai

²⁶Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, (Jakarta:Gema Insani, 2002), h. 161.

perkembangan dari kata majemuk dari "budidaya", yang berarti daya dari budi. Jadi dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa budaya adalah daya dari budi yang berupa cipta, karsa, dan rasa.²⁷

Menurut Geert Hofstede budaya itu terdiri dari program mental bersama yang menentukan respon-respon individu terhadap lingkungannya. Maksudnya adalah setiap orang memiliki dalam dirinya pola-pola berfikir, berperasaan, dan bertindak secara potensial yang dipelajari selama hidupnya. Hal tersebut biasanya sering terjadi dan diperoleh dari sejak dini, karena pada umur tersebut sangat mudah menerima pengaruh untuk belajar serta berasimilasi.²⁸

Ahli Antropologi sosial menjelaskan bahwa budaya merupakan semboyan bagi semua pola berfikir, berperasaan, dan bertindak. Maksudnya adalah tidak hanya aktivitas-aktivitas tertentu yang dapat memengaruhi pikiran, namun beberapa aktivitas keseharian misalkan saja hormat, makan, minum, menunjukkan atau tidak menunjukkan perasaan, menjaga jarak dengan orang lain, atau memelihara kesehatan tubuh.²⁹

Berdasarkan uraian tentang pengertian budaya, dapat dikatakan bahwa budaya adalah segala nilai, pemikiran, serta simbol yang mempengaruhi perilaku, sikap, kepercayaan, serta kebiasaan seseorang

²⁷Sujarwa, M. Hum, *Ilmu Sosial dan Budaya*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h.27-28.

²⁸Muhammad Budyatna, *Komunikasi Bisnis Silang Budaya*, (Jakarta: Kencana, 2012), h.34.

²⁹Muhammad Budyatna, *Komunikasi Bisnis Silang Budaya*, h.35

dan masyarakat.³⁰ Budaya merupakan hasil dari pengalaman hidup seseorang, kebiasaan-kebiasaan, serta proses menerima atau menolak norma-norma yang berlaku di suatu lingkungan tertentu. Misalnya adalah budaya waktu yang diterapkan oleh Rasulullah saw, beliau sangat menghargai waktu dan tidak boleh diabaikan. Beliau menjelaskan kepada sahabat - sahabatnya tentang pentingnya menghargai waktu. Dan pada akhirnya sahabat-sahabat beliau menyadari dan kemudian terbiasa dengan pentingnya menghargai waktu.

Uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa budaya biasanya berawal dari seorang pemimpin yang mempunyai visi dan misi tertentu dalam perusahaannya, yang kemudian disebarkan ke bawahannya. Lalu sang pemimpin memberikan contoh yang nantinya akan diikuti oleh bawahannya. Begitulah terus-menerus, sampai pada akhirnya menjadi sebuah kebiasaan yang disebut dengan budaya. Budaya inilah yang nantinya berlaku baik bagi pemimpin maupun bawahannya.

b. Pengertian Kerja

Kerja berarti melakukan suatu kegiatan. Ada beberapa ahli yang mempunyai pendapatnya masing-masing mengenai pengertian dari kerja. Yang pertama adalah dari Wjs. Poerwadarminta, ia berpendapat bahwa kerja adalah melakukan sesuatu. Sedangkan yang kedua dari Koontz dan O'Donnel menyatakan bahwa kerja adalah penggunaan

³⁰ Didin Hafidhudin. Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), h. 59.

tenaga dalam usaha untuk menyelesaikan atau mengerjakan sesuatu, yang dilakukan secara fisik atau mental, serta secara sukarela maupun terpaksa. Menurut B. Renita kerja dipandang dari sudut sosial, dimana kerja merupakan kegiatan yang dilakukan dalam upaya untuk mewujudkan kesejahteraan umum, terutama bagi orang-orang terdekat (keluarga) dan masyarakat, untuk mempertahankan dan mengembangkan kehidupan. Dan yang keempat menurut Dewa Ketut, yang beranggapan bahwa kerja adalah sebagai sesuatu rangkuman pekerjaan-pekerjaan, jabatan-jabatan, dan kedudukan yang mengarah pada kehidupan dalam dunia kerja.³¹

berdasarkan beberapa pengertian para ahli tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kerja adalah melakukan suatu kegiatan yang menghasilkan atau menyelesaikan suatu hal baik barang maupun jasa, dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan serta mendapatkan upah atau bayaran.

Kaitannya dalam Islam, bekerja bagi seorang muslim adalah suatu keharusan, dimana ia memerlukan upaya yang sungguh-sungguh, dengan mengerahkan segala aset, fikir, dan dzikirnya untuk menunjukkan bahwa dirinya adalah sebagai hamba Allah yang harus memberikan nilai kebahagiaan bagi alam semesta. Maksudnya adalah memakmurkan bumi, Allah menyuruh manusia untuk berkecimpung

³¹ Pujiono, Maria M Minarsih dan Andi Tri H, *Pengaruh EFFKACY Kemampuan Diri Kompetensi Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kesempatan Kerja dengan Placement Tes sebagai Variabel Intervening*, Journal Management, Volume 2 No 2, Maret 2016, h. 13.

dalam dunia ekonomi, bekerja dan berusaha dengan sungguh-sungguh.

Allah Swt berfirman dalam QS. Al- Mulk/67: 15

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَأَمْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن
رِزْقِهِ ۗ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ ١٥

Terjemahnya:

“Dialah Yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebahagian dari rezeki-Nya. Dan hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan”.³²

Ayat tersebut di atas menjelaskan bahwa Allah Swt. menjadikan bumi dan segala kenikmatanya bukan hanya sekadar dijelajahi, melainkan untuk dikenali dan disadari manusia bahwa bumi dan segala isinya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan cara ditanam, dipupuk, diolah dan ditunai dari, oleh dan untuk manusia dengan jalan yang baik serta mencari rezeki yang halal dan mencari nafkah. Selanjutnya setelah memakan sebagian dari rezekinya, hendaknya manusia kembali mengorientasikan dirinya kepada Allah swt sebagai *bekal* menuju kehidupan akhirat kelak.

³² Asyraf Muhammad Dawwabah, *Meneladani Keunggulan Bisnis Rasulullah*, (Semarang: Pustaka Nuun, 2006), h. 14-15

Bekerja mempunyai nilai tinggi disisi Allah, karena bekerja merupakan perintahnya, maka bekerja adalah ibadah. Bagi seorang muslim, hidup didunia tidak hanya mementingkan akhirat dan mengutamakan dunia saja, namun seorang muslim haruslah mengutamakan keduanya, baik kepentingan akhirat maupun dunia.

Bekerja dalam Islam tidaklah hanya bekerja keras saja, akan tetapi haruslah dengan semangat tauhid yang tinggi serta berakhlak mulia. Berakhlak berarti bekerja atas dasar prinsip-prinsip moral yang kuat, sehingga akan menimbulkan rasa tanggung jawab integritas, serta cara diri menghasilkan pekerjaan yang berkualitas.³³

Penjelasan tentang budaya dan kerja diatas tentu dapat dijelaskan bahwa budaya kerja adalah sistem nilai, persepsi, perilaku, dan keyakinan yang dianut setiap individu maupun kelompok pegawai karyawan mengenai makna kerja dan refleksinya dalam kegiatan guna mencapai suatu tujuan. Budaya kerja sangat berpengaruh dalam meningkatnya kualitas perubahan kelanjutan perusahaan terutama pada peningkatan produktifitasnya.

Budaya kerja merupakan turunan dari budaya organisasi. Dimana setiap organisasi mempunyai budaya organisasi yang berbeda, namun memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk meningkatkan produktifitasnya. Perbedaan ini dapat dilihat dari visi dan misi yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Dapat dikatakan bahwa setiap

³³Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, h. 164.

organisasi atau perusahaan mempunyai identitas budaya masing-masing, yang dalam suatu perusahaan sering disebut dengan budaya korporat dimana didalamnya terdapat budaya kerja.

Menurut pandangan Islam, budaya kerja adalah mengaktualisasikan seluruh potensi iman, pikir, dan dzikir, serta keilmuan kita untuk memberikan nilai kebahagiaan bagi alam semesta. Sebagai seorang muslim haruslah mampu menunjukkan bahwa islam yang kita yakini benar, tercermin dari perilaku budaya kita yang memberikan nilai lebih bagi lingkungan yang ada di sekitarnya.³⁴ Sedang inti dari sumber budaya kerja secara islam bersumber dari Al-Quran dan hadist yang diikat dengan satu kata yaitu akhlak. Akhlak yang berasal dari *khalq* yang berarti “penciptaan”, *khaliq* yang berarti “pencipta”, dan *makhlud* yang berarti “ciptaan”.³⁵ Dari arti tersebut akhlak berarti keluhuran budi, keindahan perilaku, dan kekuatan daya cipta. Bahkan Allah telah menciptakan manusia dalam bentuk yang paling sempurna (*ahsanu taqwim*), yang kemudian hina derajatnya apabila manusia tidak mendayagunakan potensi iman yang ada pada diri mereka dalam bentuk amal shaleh. Namun sebagai seorang manusia, pastilah hatinya dapat tergoyahkan oleh kenikmatan dunia.

3. Konsep Kepuasan Mahasiswa

a. Mahasiswa

³⁴Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, h. 161.

³⁵ Ismail. *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Kencana, 2014), h.155

Mahasiswa adalah peserta didik yang yang terdaftar dan belajar pada perguruan tinggi tertentu.³⁶ Dalam dunia korporasi, mahasiswa sama dengan konsumen yang membeli produk dari PT.⁵⁶ Secara umum, sebuah institusi pendidikan memiliki konsumen yang beraneka ragam, seperti industri/korporasi, orang tua, pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan³⁷, yang biasa dikenal dengan istilah *stakeholder* (pemangku kepentingan). Dalam hal ini Edwar Sallis³⁸, menyebutkan secara lebih rinci siapa saja konsumen atau pelanggan dari sebuah institusi pendidikan, yang terdiri dari pelanggan internal dan pelanggan eksternal, sebagaimana penjelasan berikut:

Pendidikan (nilai tambah yang diberikan kepada pelajar)	= Jasa
Pelajar eksternal utama	= Pelanggan atau Klien
Orang tua/kepala daerah / sponsor	= Pelanggan Eksternal kedua
Pemerintah/Masyarakat/bursa	= Pelanggan Eksternal ketiga
Guru/staf	= Pelanggan Internal. ³⁹

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka secara mudah kita dapat melihat bahwa *stakeholder* utama dari sebuah institusi pendidikan adalah pelajar atau mahasiswa, jika konteksnya

³⁶PP RI No.10 Th. 1999, tentang Pendidikan Tinggi, Pasal 1, ayat 6

³⁷Evans, Ian G., *Marketing for School*. (New York: Cassel, 2004). h.6

³⁸Evans, Ian G., *Marketing for School*.14-25

³⁹Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*, Terjemahan Indonesia oleh Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi. (Jogjakarta: IRCiSoD, 2013), h. 67-71

Perguruan Tinggi. Dengan demikian, yang menjadi *stakeholder* utama dari Perguruan Tinggi adalah mahasiswa.⁴⁰ Mahasiswa merupakan penerima langsung dari pelayanan yang berikan oleh Perguruan Tinggi. Hill menyatakan bahwa sebagai *stakeholder* utama dari Perguruan Tinggi, mahasiswa harusnya memiliki harapan terhadap akan kualitas pelayanan Perguruan Tinggi tempat dia belajar.⁴¹

b. Kepuasan Mahasiswa

Mahasiswa memiliki berbagai hak layanan. Sesuai dengan konsep mutu berorientasi *stakeholder* atau pelanggan, layanan-layanan ini dikatakan berkualitas jika layanan telah sesuai dengan harapan mahasiswa. Sesuai dengan harapan mahasiswa inilah yang biasa dikenal dengan istilah memuaskan. Dengan demikian, suatu layanan Perguruan Tinggi dikatakan berkualitas jika layanan tersebut telah memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Atau dengan kata lain, kepuasan mahasiswa merupakan indikator berkualitas tidak sebuah layanan Perguruan Tinggi. Itulah sebabnya, dalam literatur pemasaran jasa, konsep kualitas pelayanan selalu disamakan dengan kepuasan konsumen.⁴²

⁴⁰Jacqueline Douglas,; Alex Douglas and Barry Barnes, 'Measuring', pp. 251-267

⁴¹F.M. Hill, *Managing service quality in higher education: the role of student as primary consumer (Quality Assurance in Education, 2005)*, 3: 10–21.

⁴²Valerie A. Zeithaml, Dan Mary Jo Bitner. *Services*, h. 74; Basheer A. Al-Alak and Ahmad Salih Mheidi Alnaser, 'Assessing', pp. 156-164

Kepuasan berasal dari kata 'puas' yang memiliki arti lega atau merasa senang.⁴³ Secara teoritis, kepuasan memiliki dua sudut pandang, yaitu sebagai sebuah proses atau sebagai suatu hasil.⁴⁴ Sebagai proses, kepuasan dianalisis dalam sifat alaminya secara kognitif atau emosional.

Teori yang dipakai dalam memandang kepuasan sebagai sebuah proses, adalah teori ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen atas layanan yang mereka rasakan. Beberapa yang peneliti yang menggunakan kepuasan sebagai proses antara lain *Kotler*, yang mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.⁴⁵ Hal senada juga disampaikan Zeithaml dan Bitner yaitu kepuasan adalah evaluasi konsumen terhadap produk maupun pelayanan dalam artian apakah produk dan pelayanan memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.⁴⁶ Dengan demikian, kepuasan konsumen ini pada dasarnya merupakan sikap jangka pendek yang merupakan hasil evaluasi dari pengalaman melakukan konsumsi barang maupun

⁴³Daryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, (Surabaya, Apollo, 2007), h. 490

⁴⁴ Helena Alves & Mário Raposo, *The Influence Of University Image In Student's Expectations, Satisfaction And Loyalty*, (Annual EAIR Forum, Innsbruck, Austria, 2007) h.23

⁴⁵Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, edisi millenium*, terjemahan Indonesia oleh HendraTeguh; Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan, (Jakarta: Prenhallindo, 2002), h. 42

⁴⁶Valerie A. Zeithaml, Dan Mary Jo Bitner. 'Services', h. 75

jasa.⁴⁷ Evaluasi yang dimaksud adalah proses membandingkan persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapannya terhadap bagaimana seharusnya layanan itu diberikan.

Dikaitkan dengan kepuasan mahasiswa sebagai konsumen utama Perguruan Tinggi, maka beberapa ahli juga memiliki definisi tersendiri terkait dengan kepuasan mahasiswa sebagai sebuah proses. Elliot & Shin;⁴⁸ Alves & Raposo⁴⁹ mendefinisikan kepuasan mahasiswa adalah proses membandingkan antara pengalaman yang diterima di universitas dengan harapan mereka terhadap universitas. Sedangkan Elliot & Healy mendefinisikan kepuasan mahasiswa sebagai sikap jangka pendek yang merupakan hasil evaluasi mahasiswa mengenai pengalaman mereka selama belajar. Pengertian ini tidak jauh beda dengan konsep kepuasan konsumen secara umum. Secara psikologis, konsep ini mudah dipahami berdasarkan terori Gestalt. Seseorang cenderung mempersepsikan apa yang terlihat dari lingkungannya sebagai kesatuan yang utuh.⁵⁰ Maknanya, seseorang akan cenderung melihat suatu objek langsung secara utuh, walaupun didalamnya terdapat unsur-unsur yang

⁴⁷Adee Athiyaman, *Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education*. *European Journal of Marketing*, Vol. 31 No. 7, pp. 528-540.

⁴⁸K. Elliot,; D.Shin, *Assessing student satisfaction: an approach to help in the development of marketing strategy for a university*, (Marketing Management Association, 2009)

⁴⁹Helena Alves & Mário Raposo, *The Influence Of University Image In Student's Expectations, Satisfaction And Loyalty*, (Annual EAIR Forum, Innsbruck, Austria, 2007), pp. 1-13

⁵⁰K. Elliot,; M.Healy, *Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention*, (*Journal of Marketing for Higher Education*, 2001), Vol. 10, N° 4, pp.1-12.

membentuknya. Dalam hal ini kepuasan merupakan sebuah elemen yang unsurnya terdiri dari harapan dan persepsi.⁵¹

Diasumsikan ketika calon mahasiswa telah menjadi mahasiswa sebuah Perguruan Tinggi, pada dasarnya mereka telah memiliki keyakinan-keyakinan tertentu akan sebuah pelayanan Perguruan Tinggi, yang terbentuk karena adanya referensi dari pihak lain; pemasaran yang dilakukan Perguruan Tinggi, atau karena kebutuhan dari mahasiswa tersebut. Keyakinan-keyakinan ini telah mereka percaya akan mereka dapatkan ketika menjadi mahasiswa dari Perguruan Tinggi tersebut. Keyakinan-keyakinan inilah yang disebut dengan harapan (*expectation*). Harapan-harapan tersebut kemudian akan dihadapkan pada kenyataan bagaimana kinerja layanan Perguruan Tinggi yang mereka rasakan. Disinilah kemudian akan muncul perasaan puas dan tidak puas mahasiswa atas layanan Perguruan Tinggi. Ketika Perguruan Tinggi memberikan layanan sesuai dengan harapan mahasiswa, maka mahasiswa akan puas dan sebaliknya ketika layanan Perguruan Tinggi tidak sesuai dengan harapan mahasiswa akan terjadi ketidakpuasan.

4. Pelayanan dalam Pandangan Islam

Mengenai pelayanan dalam hubungannya dengan kerja atau bisnis, Islam telah mengetahui bahwa setiap orang maupun organisasi memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik. Pelayanan yang

⁵¹<http://id.wikipedia.org/wiki/Gestalt>, diakses pada tanggal 17 Maret 2021

berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa tenang dan memberikan implikasi baik terbentuknya hubungan dalam rangka mempererat tali silaturahmi diantara kedua belah pihak. Sebab dengan melalui bisnis diantara pihak perusahaan dengan pelanggannya, tidak hanya kerjasama saling mencari keuntungan semata namun dibalik itu ada nilai kebersamaan untuk saling menjaga jalinan kerjasama yang terbangun dengan diikat oleh tali persaudaraan.

Menurut Didin Hafidudin dkk, mengatakan terdapat nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu⁵²:

1) Professional (*Fathanaah*)

Menurut Didin Hafidudin, profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan. Sifat profesionalisme digambarkan dalam QS. Al-Israa/ 17: 84, sebagai berikut:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ۝ ٨٤

Terjemahnya:

“Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya”.⁵³

⁵² Hafidudin, Didin dan Henri Tanjung. *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*. (Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003), h.36

⁵³ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur`an dan Terjemahan*, h.142

Ayat tersebut menjelaskan bahwa seseorang yang bekerja sesuai dengan profesinya maka akan menghasilkan sesuatu yang baik bagi orang lain. Selain itu tidak melupakan akhirat ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

2) Kesopanan dan keramahan (*Tabligh*)

Menurut Hermawan Kertajaya, *Tabligh* artinya komunikatif dan argumentative. Orang yang memiliki sifat *tabligh* akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam QS.Thahaa/ 20: 44, sebagai berikut:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَحْشَىٰ ۚ ۚ

Terjemahnya:

“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut”.⁵⁴

Ayat tersebut menjelaskan bahwa apabila melayani seseorang dengan sopan dan ramah maka orang yang dilayani akan merasa puas. Selain melayani dengan rendah hati (*khidmah*)

⁵⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur`an dan Terjemahan*, h.164

yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah namun tetap penuh tanggung jawab.

3) Jujur (*shidiq*)

Menurut Hermawan Kertajaya, jujur adalah kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi. Tidak menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu, seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu. Sikap jujur dan terpercaya adalah sikap yang harus menghiasi seseorang dalam setiap gerak-geriknya. Disinilah islam menjelaskan bahwa kejujuran memiliki peranan yang sangat penting dalam mengembangkan usaha. Setiap orang harus menjelaskan usahanya harus jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan transaksinya. Termasuk memberikan pelayanan terhadap pelanggan, sebagaimana Allah SWT. berfirman dalam QS. Al- maidah/ 5:1, sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ
إِلَّا مَا يُتَلَّى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُجْلِي الصَّيِّدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ
يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ۝

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendakinya”.⁵⁵

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Aqad (perjanjian) mencakup: janji prasetia hamba kepada Allah dan Perjanjian yang dibuat oleh manusia dalam pergaulan sesamanya.

4) Amanah (dapat dipercaya)

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Menurut M.Ismail Susanto menyatakan bahwa, *amanah* berarti terpercaya dan bertanggung jawab. *Amanah* di tampilan dalam ketepatan janji dengan keterbukaan kejujuran, pelayanan yang optimal dan berbuat yang terbaik dalam segala hal, setiap amanah harus dimiliki oleh setiap mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat, sebagaimana

Allah berfirman dalam QS. An-nisa/ 4: 58, sebagai berikut:

أَمْ يَحْسُدُونَ النَّاسَ عَلَىٰ مَا آتَاهُمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ ۗ فَقَدْ آتَيْنَا آلَ إِبْرَاهِيمَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَآتَيْنَاهُمْ مُلْكًا عَظِيمًا

٥٤

⁵⁵ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur`an dan Terjemahan*, h. 241

Terjemahnya:

“Ataukah mereka dengki kepada manusia (Muhammad) lantaran karunia yang Allah telah berikan kepadanya? Sesungguhnya Kami telah memberikan Kitab dan Hikmah kepada keluarga Ibrahim, dan Kami telah memberikan kepadanya kerajaan yang besar.”⁵⁶

Ayat tersebut menjelaskan bahwa menegaskan kepada setiap manusia untuk menyampaikan amanah kepada orang yang berhak menerimanya. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap muslim. Amanah dapat diaplikasikan dalam bentuk pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat yang terbaik), termasuk yang memilih pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan dalam perspektif islam tidak bisa lepas, karena untuk melayani dengan baik seorang pegawai harus memiliki kejujuran, bertanggung jawab, dapat dipercaya, tidak menipu, melayani dengan khitmah dan juga tidak melupakan akhirat. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Johan, ada enam karakteristik pelayanan dalam pandangan islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:

- a) Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji.

⁵⁶ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur`an dan Terjemahan*, h.282

- b) Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya. Kepercayaan (*Amanah*) adalah anjuran bagi umat muslim agar memiliki modal sosial yang besar dalam hubungan sosial-ekonomi. Islam menganjurkan umat muslim untuk *amanah* tidak hanya pada aktivitas ekonomi akan tetapi juga pada seluruh aspek kehidupan.
- c) Tidak menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu, seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.
- d) Menepati janji dan tidak curang yaitu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
- e) Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah namun tetap penuh tanggung jawab.
- f) Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.⁵⁷

⁵⁷Arifin Johan. *Etika Bisnis Islami*. (Semarang: Walisongo Press, 2009), h.83

Dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Responsiveness, Tangible, Empathy, Reliability*) yang dijelaskan dalam konsep islam adalah sebagai berikut⁵⁸:

a) *Compliance* (kepatuhan)

Compliance adalah kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang ditetapkan dalam Al-Qur'an dan As-sunnah (syariah), mengatakan bahwa syariah islam merupakan pedoman sekaligus aturan yang diturunkan Allah SWT untuk diamankan oleh para pemeluknya dalam setiap kehidupan agar tercipta keharmonisan dan kebahagiaan. Pengetahuan seseorang tentang syariah akan meningkatkan kepatuhannya terhadap perintah dan larangan Allah SWT, sehingga memunculkan kepribadian yang penuh moral dan etika. Keyakinan terhadap Allah SWT akan memberikan stabilitas emosi pada individu dan motivasi positif dalam setiap aktifitas bisnisnya.

b) *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan dan kemahiran atas suatu produk hanya akan diperoleh dari sebuah proses belajar yang tekun dan bersungguh-sungguh. Islam memerintahkan agar setiap muslim senantiasa belajar dengan tekun dan terus meningkatkan kemampuan dirinya. Peningkatan pengetahuan personal sangat penting bagi

⁵⁸ Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, "Adopting And Measuring Customer Service Quaity In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House", International Journal Of Islamic Sevice, Vol.3 No.1, 2015, h. 10-11

organisasi jasa. Karyawan yang memiliki pengetahuan luas terhadap jasa, akan mampu berbicara lebih luas tentang jasa tersebut dan dapat menyampaikan jasa lebih baik kepada pelanggan. Hal ini didasarkan firman Allah SWT tentang keutamaan orang yang berilmu.

Bagian lain dari dimensi *assurance* adalah sikap karyawan yang ramah dan sopan. Hal tersebut dapat menarik perhatian dan membentuk hubungan baik antara kedua belah pihak. Sikap tersebut merupakan bagian dari etika perdagangan yang harus dijalankan oleh setiap muslim. Allah SWT juga memerintahkan kepada muslim untuk mengucapkan kata-kata yang baik ketika berinteraksi dengan orang lain perkataan yang baik (sopan) dan lemah lembut (ramah) akan membentuk pada interaksi yang berkualitas.

c) *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan bagian dari profesionalitas. Organisasi yang profesional senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, memperhatikan harapan dan masukan dari pelanggan serta meresponnya dengan cepat dan tepat. Jika tidak demikian, berarti manajemen organisasi tersebut telah menzalimi pelanggan. Allah SWT melarang setiap muslim untuk berbuat zalim dalam berserikat/berbisnis.

d) *Tangible* (bukti fisik)

Bukti fisik merupakan tampilan fisik yang akan menunjukkan identitas organisasi sekaligus faktor pendorong munculnya persepsi awal pelanggan terhadap suatu organisasi jasa. Kemampuan organisasi dalam menampilkan bukti fisiknya dengan baik. Akan melemahkan citra serta dapat menciptakan persepsi negatif pada pelanggan. Dimensi lain dalam *tangible* adalah bukti fisik personal, yakni karyawan dalam berpenampilan atau berpakaian. Dalam syariah islam, diwajibkan untuk menutup aurat

e) *Empathy* (empati)

Sebuah organisasi jasa syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing pelanggannya yang ditujukan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepahaman tentang kebutuhan pelanggan. Hal ini merupakan wujud

f) *Reliability* (kehandalan)

Pelayanan akan dapat dikatakan *reliabel* apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat, ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen /pelanggan terhadap lembaga penyediaan layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah SWT juga mengendaki setiap umatnya untuk menepati janji yang dibuat.

Berdasarkan teori-teori yang telah diungkapkan sebelumnya, maka disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah suatu penilaian konsumen tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkannya. Pada dimensi *reliable* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan *reliable* apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia pelayanan jasa.

Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam QS.An- Nahl / 16 : 91 sebagai berikut:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا
وَقَدْ جَعَلْتُمْ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ٩١

Terjemahnya:

“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan

Allah sebagai saksi (terhadap sumpah-sumpahmu itu).
Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”⁵⁹

Ayat tersebut menjelaskan bahwa tepatilah perjanjian yang telah kamu ikrarkan dengan Allah SWT. Apabila berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah sesudah kamu meneguhkannya yakni perjanjian-perjanjian yang kamu akui dihadapan Allah SWT. Demikian juga sumpah-sumpah kamu yang menyebut nama-Nya kamu harus menepatinya karena kamu telah menjadikan Allah SWT. Sebagai saksi dan pengawas atas diri kamu terhadap sumpah-sumpah dan janji-janji itu.

Selanjutnya dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi pelayanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemah-lembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. Baik buruknya pelayanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemah-lembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang akan berdampak

⁵⁹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur`an dan Terjemahan*, h.242

pada kesuksesan lembaga penyedia pelayanan jasa. Berkenaan dengan hal ini, QS. Ali Imran / 3: 159 sebagai berikut :

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

Terjemahnya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadanya”.⁶⁰

Ayat di atas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan

⁶⁰ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur`an dan Terjemahan*, h.112

harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

B. Tinjauan Konseptual Penelitian

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *stakeholder* secara umum, tidak hanya dibidang korporasi seperti *real estate*⁶¹, industri *supplier* konstruksi⁶², perbankan⁶³, tetapi juga untuk bidang pelayanan publik seperti kesehatan organisasi kesehatan⁶⁴ dan bahkan telah merambah ke bidang pendidikan⁶⁵ utamanya perguruan tinggi keseluruhan dari penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan *stakeholder*.

Kepuasan mahasiswa merupakan repon konsumen setelah menilai terhadap layanan yang diberikan institusi kepada mahasiswa antara harapan yang dirasakan sebelumnya dibandingkan dengan kinerja (hasil) yang dirasakan. Mutu layanan akademik merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam bidang akademik.

⁶¹ P. A. Dabholkar, and J. W. Overby, '*Linking*', pp. 10-27.

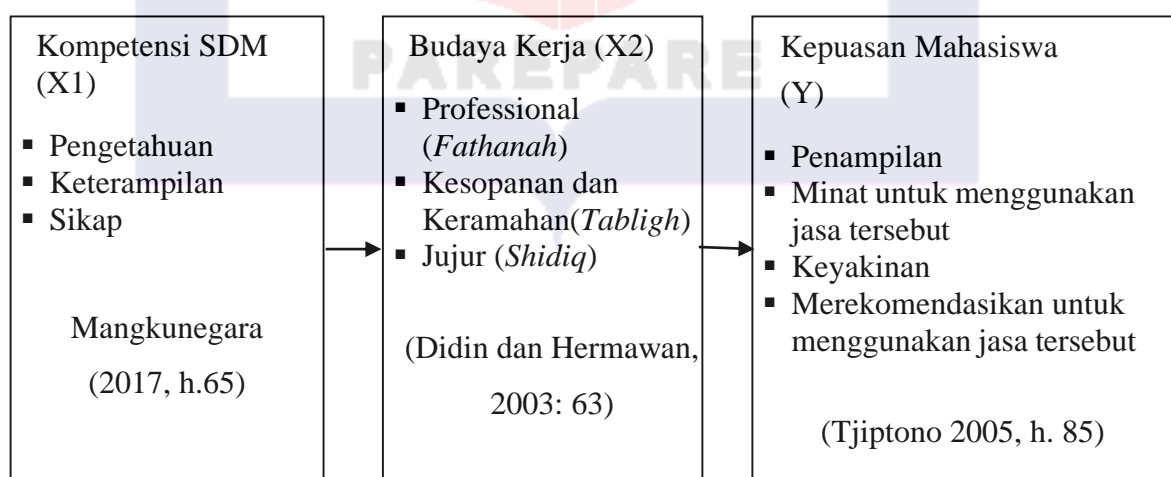
⁶² Limsiritong & Kattiyapornpong, '*Assessing*', pp: 23-34

⁶³ Rahim Mosahab, '*Service Quality*', pp. 72-80

⁶⁴ K.S. Choi, H. Lee, C. Kim, and S. Lee, '*The service quality*', pp. 140-149.

⁶⁵ Basheer A. Al-Alak and Ahmad Salih Mheidi Alnaser, '*Assessing*', pp: 156-164

Ketika seseorang berpersepsi terhadap suatu objek, maka dia akan memberikan respon terhadap objek sesuai dengan persepsinya. Secara alami persepsi akan mempengaruhi kepuasan yang dialami oleh mahasiswa. Indikator kepuasan pelanggan (mahasiswa) yang dinilai puas adalah hubungan antara institusi dan mahasiswa, layanan yang diberikan memberikan dasar yang baik bagi penggunaan atau pemakaian jasa ulang, terciptanya loyalitas mahasiswa, dan reputasi pada masing-masing fakultas di mata mahasiswa lebih baik. Indikator kepuasan pelanggan (mahasiswa) yang dinilai tidak puas adalah hubungan fakultas dan mahasiswa tidak harmonis, layanan yang ada tidak bisa memberikan dasar yang baik bagi pengguna atau pemakai jasa ulang, tidak terciptanya loyalitas mahasiswa, reputasi fakultas dinilai mahasiswa tidak jauh lebih baik. Namun pada akhirnya mahasiswa jugalah yang dapat merasakan kepuasan yang diperoleh yang didasarkan pada persepsinya mengenai mutu layanan akademik yang diberikan fakultas.



Gambar 1.1. Tabel Kerangka Konseptual Penelitian

Gambar tersebut di atas menunjukkan bahwa pada X1 terdapat Kompetensi SDM dengan indikator pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam memberikan pelayanan kemudian pada X2 terdapat indikator professional (*Fathanah*), Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*) 5 budaya kerja Kementrian Agama guna mengukur tingkat kepuasan mahasiswa.

C. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian Yang Relevan merupakan review terhadap masalah dan hasil penelitian atau kajian yang sudah pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Orisinalitas penelitian dimaksudkan agar tidak terjadi pengulangan kajian, sekaligus untuk menjadi dasar dari penelitian yang dilakukan. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengukur dan menganalisis kepuasan mahasiswa, antara lain:

Penelitian yang dilakukan oleh Nguyen Minh Tuan⁶⁶, yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan biaya pendidikan dengan kepuasan mahasiswa. Instrumen penelitian dikembangkan dari model SERVQUAL Parasuraman yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *assurance*, *reliability*, *emphaty*, dan *responsiveness*, kemudian dengan menggunakan analisis EFA, penelitian menemukan lima faktor baru yang dapat digunakan dalam menilai kualitas pelayanan di sebuah institusi pendidikan khususnya universitas, yaitu : *facility* (fasilitas), *faculty* (fakultas), *administration* (administrasi), *documentation* (dokumentasi) dan *appearance* (penampilan). Selain itu juga dengan analisis

⁶⁶ Nguyen Minh Tuan, ' Effects of Service', pp. 132-150

regresi berganda penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nguyen Minh Tuan yaitu sama-sama meneliti terkait mahasiswa namun tentunya memiliki perbedaan yang signifikan, peneliti sebelumnya melakukan penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan dan biaya pendidikan dengan kepuasan mahasiswa sedangkan penelitian ini terkait pengaruh kompetensi SDM dan Budaya kerja Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Penelitian ini yang dilakukan oleh Basheer A. Al-Alak dan Ahmad Salih Mheidi Alnaser⁶⁷ yang mengukur hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa. Studi dilakukan di Universitas Yordania. Instrumen kualitas pelayanan dikembangkan menggunakan SERVQUAL Parasuraman. Dari hasil analisis regresi didapati bahwa kualitas pelayanan secara positif berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dimana empati dan jaminan menjadi faktor yang paling menjelaskan kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Basheer A. Al-Alak dan Ahmad Salih Mheidi Alnaser yaitu sama-sama meneliti terkait kepuasa mahasiswa namun tentunya memiliki perbedaan yang signifikan, peneliti sebelumnya melakukan penelitian terkait hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa sedangkan penelitian ini terkait pengaruh kompetensi SDM dan Budaya kerja Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa.

⁶⁷ Basheer A. Al-Alak and Ahmad Salih Mheidi Alnaser, 'Assessing', pp. 156-164

Penelitian yang dilakukan oleh Krisana Kitchroen⁶⁸, merupakan penelitian yang menganalisis kualitas pelayanan bagian administrasi PT swasta di Thailand, menggunakan SERVQUAL. Penelitian menggunakan analisis kuadran IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan membandingkan antara persepsi dan harapan siswa dengan persepsi dan harapan pegawai. Selain itu juga penelitian menambahkan pengujian terhadap pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kebanggaan mahasiswa kepada universitas. hasilnya didapati bahwa terdapat perbedaan pandangan mengenai persepsi dan harapan antara mahasiswa dengan pegawai administrasi, dimana persepsi siswa mengenai atribut tingkat kepentingan lebih tinggi dibanding dengan persepsi mahasiswa. Selain itu juga, penelitian ini menemukan adanya pengaruh yang signifikan kepuasan konsumen terhadap kebanggaan terhadap universitas. Mahasiswa yang puas terhadap kualitas pelayanan institusi akan memiliki rasa bangga kepada institusi tersebut.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Krisana Kitchroen yaitu sama-sama meneliti di perguruan tinggi swasta namun tentunya memiliki perbedaan yang signifikan, peneliti sebelumnya melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan bagian administrasi perguruan tinggi swasta di Thailand sedangkan penelitian ini terkait pengaruh kompetensi SDM dan Budaya kerja Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar.

Penelitian yang dilakukan oleh Douglas *et.al.*⁶⁹, merupakan penelitian yang bertujuan mengukur kepuasan mahasiswa Perguruan Tinggi di Inggris. Penelitian ini menggunakan konsep *service-product bundle* dalam pembuatan

⁶⁸ Krisana Kitchroen, 'The Importance-Performance Analysis', pp. 20-46

⁶⁹ Jacqueline Douglas; Alex Douglas and Barry Barnes, 'Measuring', pp. 251-267

instrumen dan menganalisisnya dengan analisis kuadran IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek yang paling penting bagi mahasiswa adalah aspek yang berhubungan dengan belajar mengajar, sedangkan yang dianggap paling tidak penting adalah aspek yang berkaitan dengan fasilitas fisik.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Douglas *et.al.* yaitu sama-sama meneliti di terkait kepuasan mahasiswa di perguruan tinggi namun tentunya memiliki perbedaan yang signifikan, peneliti sebelumnya melakukan penelitian untuk mengukur kepuasan mahasiswa Perguruan Tinggi di Inggris sedangkan penelitian ini mengukur terkait pengaruh kompetensi SDM dan Budaya kerja Pegawai terhadap Kepuasan Mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar.

D. Hipotesis

Hipotesis pada dasarnya adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.⁷⁰ Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, maka hipotesis deskriptif dari ketiga rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi SDM terhadap tingkat kepuasan mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar
2. H_1 : Terdapat kontribusi Kompetensi SDM pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar

⁷⁰ Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015) h. 67

3. H₂: Terdapat kontribusi Budaya Kerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar
4. H₃: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi SDM pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar?
5. H₃: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara budaya kerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar?
6. H₃: Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Kompetensi SDM dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Mahasiswa.
7. H₃: Terdapat salah satu Variabel independen yang dominan mempengaruhi variable dependen.

E. Defenisi Operasional Antar Variabel

1. Kompetensi SDM (X1)

Sumber daya manusia merupakan motor penggerak dari sebuah perusahaan, tanpa adanya sumber daya manusia sebuah perusahaan tidak akan maju dan berkembang sesuai dengan yang direncanakan perusahaan atau organisasi. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber daya yang berlebih, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal maka kegiatan organisasi tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan

dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi.⁷¹

2. Budaya Kerja (X2)

Menurut pandangan Islam, budaya kerja adalah mengaktualisasikan seluruh potensi iman, pikir, dan dzikir, serta keilmuan kita untuk memberikan nilai kebahagiaan bagi alam semesta. Sebagai seorang muslim haruslah mampu menunjukkan bahwa islam yang kita yakini benar, tercermin dari perilaku budaya kita yang memberikan nilai lebih bagi lingkungan yang ada di sekitarnya.⁷² Sedang inti dari sumber budaya kerja secara islam bersumber dari Al-Quran dan hadist yang diikat dengan satu kata yaitu akhlak. Akhlak yang berasal dari *khalq* yang berarti “penciptaan”, *khaliq* yang berarti “pencipta”, dan *makhluk* yang berarti “ciptaan”.⁷³

3. Kepuasan Mahasiswa (Y)

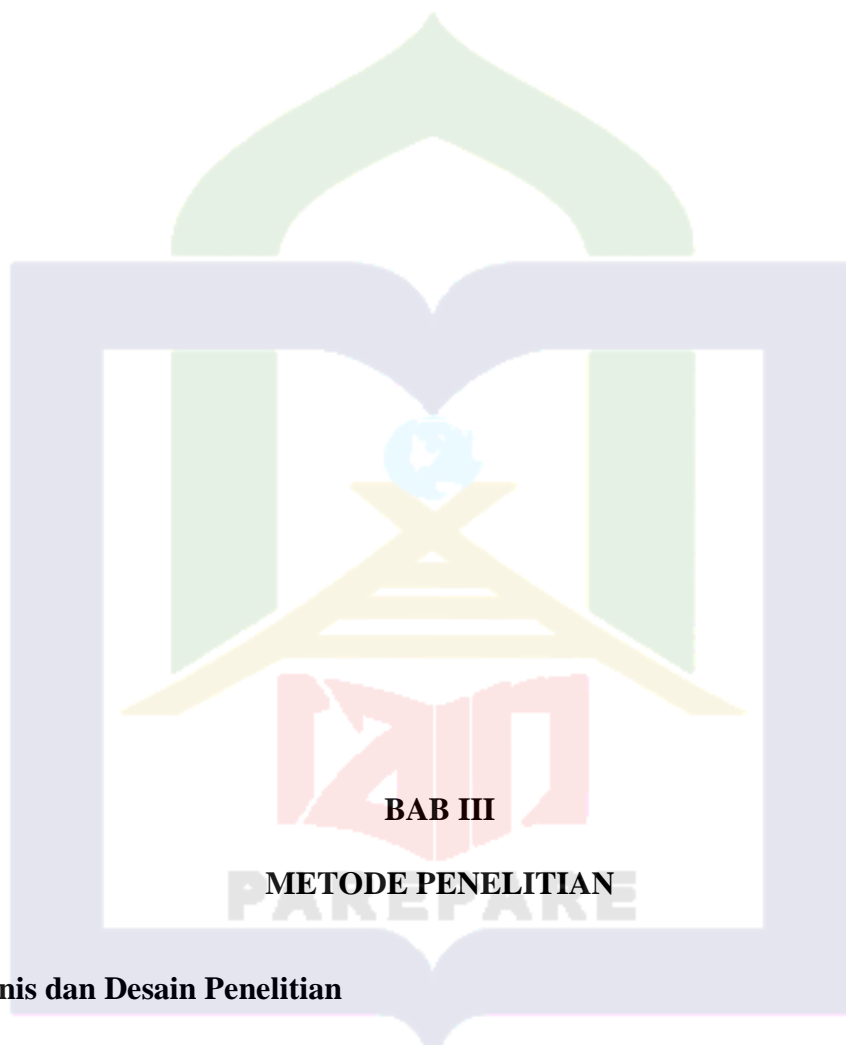
Mahasiswa memiliki berbagai hak layanan. Sesuai dengan konsep mutu berorientasi *stakeholder* atau pelanggan, layanan-layanan ini dikatakan berkualitas jika layanan telah sesuai dengan harapan mahasiswa. Sesuai dengan harapan mahasiswa inilah yang biasa dikenal dengan istilah memuaskan. Dengan demikian, suatu layanan Perguruan Tinggi dikatakan berkualitas jika layanan tersebut telah memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Atau dengan kata lain, kepuasan mahasiswa merupakan indikator berkualitas tidak sebuah layanan

⁷¹ Tri Wikaningrum, “Praktek dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Perbankan Syariah”, Jurnal Siasat Bisnis, Vol.15 No. 1 (Januari, 2011), h. 100.

⁷² Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, h. 161.

⁷³ Ismail. *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Kencana, 2014), h.155

Perguruan Tinggi. Itulah sebabnya, dalam literatur pemasaran jasa, konsep kualitas pelayanan selalu disamakan dengan kepuasan konsumen.⁷⁴



1. Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian ini ialah jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang mengelola data-data kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Olahan Data SPSS versi 25 sebagai instrumen pengelolaan data, lalu kemudian akan disimpulkan dalam bentuk pembacaan hasil oleh data. Menurut Sandu Siyoto bahwa metode

⁷⁴ Valerie A. Zeithaml, Dan Mary Jo Bitner. *Services*, h. 74; Basheer A. Al-Alak and Ahmad Salih Mheidi Alnaser, 'Assessing', pp. 156-164

penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang lebih sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga desain penelitiannya. Metode ini juga disebutkan sebagai metode yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, tabel, grafik, atau tampilan lainnya.⁷⁵

Adapun desain penelitian dalam penelitian ini yakni berupa penelitian lapangan (*field research*) yang meninjau aktifitas lapangan. Data akan dikumpulkan kemudian dilakukan pengolahan data mentah dengan mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.⁷⁶

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Institut Agama Islam Darud Da'wah Wal-Irsyad (IAI DDI) Polewali Mandar, Jalan Gatot Soebroto Madatte Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar, Penelitian dilakukan selama kurung waktu 2 Bulan di tahun 2021.

3. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Singkat

⁷⁵Sandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik, *Dasar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 17.

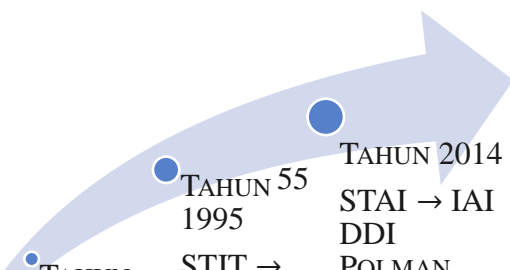
⁷⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011),h. 14

STAI-DDI Polman berdiri sejak tahun 1974 yang didirikan oleh seseorang dan Tokoh DDI yang berada di Kabupaten Polewali Mandar yang dahulu disebut Kabupaten Polewali Mamasa (Polmas) yang diawali berdirinya Fakultas Tarbiyah UI-DDI Addariah Cabang Parepare. Dengan peran perguruan Tinggi Agama di wilayah Kabupaten Polmas (dahulu) yang beralamatkan di jalan olahraga polewali Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar dengan penduduk mayoritas beragama Islam, maka perlu berbenah diri untuk beralih status yang saat sekarang ini berada di jalan Gatot Soebroto Madatte Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar.

Sebagai langkah awal Pengurus Yayasan DDI Polmas yang diketahui Alm. K.H. M. Yusuf Djamil yang telah mendapatkan pengesahan dari menteri kehakiman RI No. J.A.5/033/II, tanggal, 05 Mei 1956 dan berdasar surat keputusan rector Universitas Islam DDI, tanggal 26 Februari 1974 No. Kep ts-06/III-DDI/II/1974, berdiri Fakultas Tarbiyah Cabang Polman, dengan Program Sarjana Muda (BA) Jurusan Pendidikan Agama Islam, dalam naungan Universitas Islam DDI Addariyah Parepare.⁷⁷

Seiring dengan jalannya proses perkuliahan yang semakin berkembang, tepatnya pada tanggal, 27 Juni 1986 pada pekerja (*Executive commisee*) yang dipelopori oleh Alm. Bapak Badjing Abd. Rahim, BA sebagai ketua dan Bapak Drs. Anwar Sewang sebagai sekretaris Yayasan DDI Polmas mengusulkan untuk melakukan penyempurnaan Badan Hukum Yayasan dengan akte Notaris No. 90 Tahun 1987 oleh Notaris Husain Zaini, SH. Di Ujung Pandang sebagai rangkaian

⁷⁷Ahmad Jafar, *Kepala Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian*, wawancara pada tanggal 12 Juli 2021.



dalam upaya mendapatkan status terdaftar Program S1 Jurusan Pendidikan Agama Islam.

Gambar 4.1 Grafik Perubahan Status Perguruan Tinggi IAI DDI Polman

Selanjutnya berdasarkan Surat Kopertais Wil. VIII. No. K.VIII/PP.009391/1989 tanggal, 24 Maret 1989 dan Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 44 Tahun 1988 dengan dasar kedua surat keputusan tersebut maka Pengurus Besar menerbitkan SK PB-DDI Nomor PB/E.II/III/1989 tanggal 27 Maret 1989 tentang perubahan/peralihan nama, dari Fakultas Tarbiyah UI - DDI Cabang Polmas menjadi Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah IAI-DDI yang kembali berubah menjadi (STIT-DDI) Polmas.⁷⁸

Selanjutnya berselang beberapa Tahun kemudian STIT - DDI Polmas mengalami perubahan nama menjadi STAI - DDI Polmas dengan Surat Keputusan Menteri Agama RI. No. 31 Tahun 1995 Tanggal 30 Juni 1995 kemudian Surat Keputusan Kopertais No. KS.1/PP.09/033/94 Tanggal 09 Maret 1994. Tentang penyesuaian PTAIS dengan putusan menteri Agama RI No. 53 Tahun 1994 melalui pendaftaran penerimaan kembali status PTAIS dalam lingkungan Kopertais

⁷⁸Anwar Sewang, *Rektor IAI DDI Polewali Mandar*, wawancara pada tanggal 12 Juli 2021.

wilayah VIII yang mengharuskan setiap PTAIS di daerah membuka 2 jurusan yaitu:

- a. Jurusan Pendidikan Agama Islam (Tarbiyah)
- b. Jurusan Akhwalul Syaksyah (Syariah).

Upaya pengembangan dan peningkatan serta pemantapan Alih status dari STAI-DDI Polman menjadi Institut Agama Islam (IAI)-DDI Polman merupakan harapan dari segenap masyarakat dan pemerintah setempat mengingat peran Perguruan tersebut telah lama membantu pemerintah dalam mencerdaskan anak bangsa, sehingga nantinya akan menjadi perguruan tinggi yang mandiri. Dengan status kemandiriannya itu alih status STAI-DDI Polman, diharapkan akan mempunyai peran yang semakin penting dan mantap dalam meningkatkan kecerdasan, harkat dan martabat bangsa, dengan menghasilkan tenaga ahli/sarjana Islam yang memiliki wawasan yang luas dan terbuka, kemampuan berfikir integratif dan perspektif dan memiliki kemampuan manajerial dan profesionalisme sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat dalam era globalisasi saat ini.

Bermula dari kesadaran para tokoh masyarakat dan ulama', NU, Tokoh/Pengurus Darud Dawah Wal Irsyad serta para simpatisan se-Kabupaten Polman dan Sulawesi Barat pada umumnya, akan arti penting pendidikan tinggi Islam, maka dihimpunlah para tokoh masyarakat, ulama' dan para sarjana yang peduli terhadap pembinaan umat, di antaranya adalah:

- a. Dr. H. Anwar Sewang, M.Ag
- b. Drs. K.H.M. Yunus Samad
- c. Drs. K.H. Sabit Najmuddin
- d. Dr. K.H. Basri Mahmud, Lc., M.Th.I

- e. Dr. Mukhtar, S.Th.I., M.Th.I
- f. Drs. Salam Haryanto, M.Pd.
- g. Dr. Rivai Makduani, M.Pd.
- h. Abdul Haris Nawawi, M.Pd.I.
- i. Dra. Hj. Harbiah Idrus, M.Pd.I.
- j. Abdul Wahid Noer, M.Pd.I
- k. Muhtar Mashudil, M.Si.
- l. Ahmad Jafar, S.Pd.I., M.Pd.I
- m. Muhammad Adam HR, S.Hi.,M.H.⁷⁹

Dari hasil pertemuan tersebut, maka disepakati untuk merubah Status Perguruan menjadi Institut Agama Islam (IAI)–DDI Polman dibawah Pembinaan Yayasan DDI Poman. Dalam pertemuan tersebut para sesepu Pengurus Yayasan (YADDI) Polman dan Pengurus Besar Darud Da’wah Wal Irsyad (BP-DDI) sangat merespon tinggi terhadap keinginan pengurus Yayasan DDI Polman untuk mengadakan perubahan Status tersebut.

Dengan memperhatikan berbagai Peraturan/ketentuan yang terkait dengan pengembangan Perguruan Tinggi dalam lingkup Departemen Agama RI, sehingga IAI DDI Polman telah banyak mengalami perkembangan dan penambahan beberapa Program Studi, sehingga sampai sekarang ini telah membina 4 (empat) Fakultas dengan 10 (Sepuluh) program studi.

Adapun Fakultas, Jurusan dan Prodi pada Institut Agama Islam (IAI)-DDI Polewali Mandar adalah sebagai berikut :

- a. Fakultas Tarbiyah (Ilmu Pendidikan)
 - 1) Prodi Pendidikan Agama Islam (PAI)
 - 2) Prodi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI)
 - 3) Prodi Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD)
 - 4) Prodi Bimbingan Konseling Pendidikan Islam (BKPI)
 - 5) Prodi Pendidikan Bahasa Arab (PBA)
- b. Fakultas Syariah dan Hukum
 - 1) Prodi Ahwal Al Syakseyiyah (AS)

⁷⁹ Arsip Laporan Evaluasi Diri (LED), *Visitasi IAI DDI Polman Tahun 2021*, h.32

- 2) Prodi Siyasah Syar'iah (Hukum Tata Negara Islam)
 - c. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 - 1) Ekonomi Syariah (ES)
 - 2) Perbankan Syariah (PS)
 - d. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
 - 1) Komunikasi Penyiaran Islam (KPI).⁸⁰
2. Visi, misi, tujuan, strategi, dan tata nilai
- a. Visi IAI DDI Polman

“Terdepan dalam pengembangan sumber daya manusia yang berprestasi, unggul dan profesional dalam bidangnya berdasarkan trilogi ddi di indonesia timur tahun 2030”
 - b. Misi IAI DDI Polman
 - 1) Menyelenggarakan pendidikan dalam rangka pengembangan sumber daya manusia.
 - 2) Memiliki semangat yang tinggi dalam menguasai ilmu dan teknologi.
 - 3) Tersedianya sarana dan prasarana pendukung dalam meningkatkan prestasi mahasiswa.
 - 4) Meningkatkan kualitas dan kuantitas kerjasama dengan pemerintah dan swasta dalam penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.
 - 5) Meningkatkan kualitas pemahaman ajaran agama sebagai manifestasi peningkatan iman dan takwa dalam rangka terbentuknya sumber daya manusia yang memiliki karakter dan berakhlak mulia.
 - 6) Memiliki jiwa kewirausahaan yang Islami.

⁸⁰ Arsip Laporan Evaluasi Diri (LED), *Visitasi IAI DDI Polman Tahun 2021*, h.32

c. Tujuan IAI DDI Polman

Institut Agama Islam (IAI) DDI Polewali Mandar dalam menyelenggarakan pendidikannya bertujuan:

- 1) Menyiapkan mahasiswa menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan profesional yang dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni yang Islami.
- 2) Mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan keislaman, teknologi dan seni Islam serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan Nasional.
- 3) Meningkatkan kualitas manusia Indonesia sebagai khalifah Allah yang beriman dan bertaqwa kepada Allah Swt., berilmu amaliah dan beramal ilmiah, berakhlak mulia, mandiri, cerdas, terampil, kreatif, sehat jasmani dan rohani, cinta tanah air dan memiliki rasa Ukhuwah Ad-Dariyah, Ukhuwah Islamiyah, Ukhuwah Wathaniyah dan Ukhuwah Insaniyah.

4. **Populasi dan Sampel**

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek, yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari

dan kemudian ditarik kesimpulannya,⁸¹ sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁸² Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester VII IAI DDI Polman. Pembatasan tersebut dimaksudkan untuk menjangkau mahasiswa yang telah benar-benar merasakan pelayanan pendidikan, sehingga mereka bisa menilai tingkat kepuasan serta tingkat urgensi dari pelayanan tersebut.

Berikut merupakan jumlah populasi penelitian, yaitu jumlah mahasiswa semester VII (angkatan 2018). Secara terperinci dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1. Jumlah Populasi Penelitian

Jenjang	Fakultas /Prodi	Jumlah
Sarjana	Tarbiyah dan Ilmu Keguruan	336
	Syariah dan Hukum	35
	Ekonomi dan Bisnis Islam	87
	Dakwah dan Ilmu Komunikasi	43
Jumlah Total		499

Sumber: Operator Forlap Dikti IAI DDI Polman Tahun 2021

5. Sampel

Untuk pengambilan sampel survei, peneliti menggunakan *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dan teknik yang dipilih adalah *proportionate random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dilakukan dengan memperhatikan proporsi yang ada dalam populasi itu.⁸³ Dalam hal ini, IAI DDI Polman memiliki empat layanan

⁸¹ Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survei*. Cetakan ke-VI, (Jakarta: Penerbit LP3ES, 2003),h. 3

⁸² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, h. 80

⁸³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, h. 82

fakultas (tarbiyah, hukum, ekonomi, dan dakwah). Dengan demikian, sampel akan diambil secara proporsional pada tiap-tiap fakultas.

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti.⁸⁴ Apabila jumlah responden kurang dari 100, sampel diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Sedangkan apabila jumlah responden lebih dari 100, maka pengambilan sampel 10% -15% atau 20% -25% atau lebih.⁸⁵

Beberapa alasan pengambilan sampel adalah:

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana,
- b. Kurangnya jumlah mahasiswa Angkatan 2018 beraktifitas di kampus akibat masa pandemi *covid 19*.
- c. Lebih mudah dalam penyebaran angket karena sudah ditentukan jumlahnya.

Berpijak pada pendapat tersebut, maka pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah 10% dari populasi yang ada, karena jumlah populasi melebihi 100 yaitu 499 mahasiswa. Berarti $499 \times 10\% / 100 = 49,9$, dan di bulatkan menjadi 50 mahasiswa.

Tabel 3.2
Jumlah Sampel Penelitian

Jenjang	Jumlah Mahasiswa	Jumlah sampel (10% dari populasi)
Tarbiyah dan Ilmu Keguruan	336	33,6
Syariah dan Hukum	35	3,5
Ekonomi dan Bisnis Islam	87	8,7
Dakwah dan Ilmu Komunikasi	43	4,3

⁸⁴ Arikunto, S. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.109

⁸⁵ Arikunto, S. *Metode Penelitian Kualitatif*. h. 112

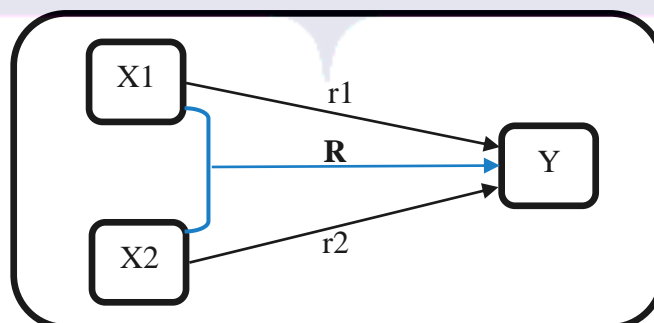
Jumlah Keseluruhan	499	50
--------------------	-----	----

Dari perhitungan di atas, maka dapat diketahui bahwa kebutuhan sampel/responden untuk Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan adalah 33,6 Mahasiswa; Fakultas Syariah dan Hukum sebanyak 3,5 Mahasiswa; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah 8,7 Mahasiswa; Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi 4,3 mahasiswa. Total keseluruhan kebutuhan sampel adalah 50 responden. Kebutuhan tersebut merupakan kebutuhan minimal, dalam artian jika lebih tidak menjadi persoalan.

D. Paradigma Penelitian

Pada dasarnya, penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel Kompetensi SDM dan Budaya Kerja dengan Kepuasan Mahasiswa, adapun paradigma penelitian ini digambarkan dalam kerangka berikut ini :

Gambar 3.1 : Paradigma Penelitian



E. Sumber Data

Data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan. Data bisa berwujud suatu keadaan, gambar, suara, Huruf, angka, matematika, bahasa, ataupun simbol-simbol lainnya yang bisa digunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan objek kejadian ataupun suatu konsep. Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis yaitu :⁸⁶

- a. Data Primer, adalah data yang diperoleh secara langsung dari mahasiswa baik yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan alat lainnya. Data dari sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada mahasiswa IAI DDI Polman.
- b. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari struktur organisasi IAI DDI Polman.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- i. Observasi

Penelitian observasi sebagai metode primer dirancang untuk menjawab suatu pertanyaan yang direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis, dengan menggunakan kendali-kendali yang tepat dan menyajikan perkiraan yang handal

⁸⁶Sandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik, *Dasar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 67-68.

dan valid tentang apa yang terjadi.

ii. Angket (kuisisioner)

Metode utama yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah metode angket. Dan jenis angket yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah angket jenis tertutup, yaitu jawaban atas semua item pertanyaan telah tersedia dan responden tinggal memilih mana jawaban yang dianggap sesuai dengan cara memberi tanda.

Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.⁸⁷

Beberapa alasan yang mendasari dipilihnya angket sebagai metode pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Tidak memerlukan hadirnya peneliti dan dapat dibagikan serentak;
- b. Dapat dijawab menurut kecepatan dan waktu senggang responden;
- c. Angket merupakan metode pengumpulan data yang lebih dapat menjangkau kapasitas responden lebih banyak dengan menghemat waktu penelitian;
- d. Subyek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri, sehingga dapat diperoleh data dari subyek yang bersangkutan;
- e. Dapat dibuat terstandar, sehingga pertanyaan semua responden adalah sama;

Sedangkan kelemahan dari kuesioner adalah sebagai berikut:

- a. Responden sering tidak teliti dalam menjawab dan adanya kejanuhan

⁸⁷ Arikunto, S. *Metode Penelitian Kualitatif*. h. 128

responden

- b. Seringkali sukar untuk dicari validitasnya
- c. Walaupun dibuat anonim, namun terkadang responden memberikan jawaban yang tidak jujur
- d. Waktu pengembalian tidak bersama-sama dan bahkan sering tidak kembali.

uraian langkah- langkah penyusunan instrumen adalah sebagaiberikut:

- a. Menetapkan variabel-variabel penelitian yang ingin diteliti.
- b. Memberikan defenisi operasional dari variabel-variabel yang telah diteliti
- c. Menentukan indikator yang ingi diukur
- d. Menjabarkan indikator menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan.

Berdasarkan teori yang telah di sajikan dalam bab sebelumnya maka dapat dikemukakan indikator-indikator dari variabel penelitian yang kemudian di tuangkan dalam kisi-kisi instrumen.selanjutnya dari kisi-kisi tersebut kmudian disusun butir- butir instrumen yang akan digunakan dalam mengumpulkan data untuk penelitian ini bentuk angket dengan pengukuran jenis data berskala interval yaitu skala yang menunjukkan jarak yang sama antara satu data dengan data yang lainnya Butir-butir instrumen ini bersifat non-tes dan dirancang menurut skala *Likert* dengan 5 skor pernyataan atau pertanyaan dengan pendapat dari jawaban SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak setuju), KS (Kurang Setuju) dan STS (Sangat Tidak setuju) *Skoring* untuk masing-Masing pilihan jawaban adalah sebagai berikut.

SangatSetuju (SS)

skor 5

Setuju (S)	skor 4
KurangSetuju (KS)	skor 3
Tidak setuju (ST)	skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	skor 1

Berdasarkan kisi-kisi variabel tersebut kemudian dapat dikembangkan instrumen pengumpulan data yang akan digunakan untuk memperoleh data di lapangan.

iii. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu bisa berbentuk tulisan, gambar dan karya-karya monumental dari seseorang.⁸⁸ Penelitian ini menggunakan dokumen berupa tulisan dan gambar.

D. Teknik Analisis Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat dengan metode derajat hubungan antara dua variabel atau lebih dengan sebutan *Korelasi Pearson Product Moment*.⁸⁹ Hasil uji validitas dengan mengkonsultasikan nilai kritis r tabel, dimana jika nilai r hitung $>$ nilai

⁸⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, h.240

⁸⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, h.242

kritis r tabel *Product Moment*, maka instrumen dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban tertentu.⁹⁰ Menurut Sugiyono,⁹¹ pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal dengan pengujian *stability*, ekuivalen atau gabungan keduanya dan internal dengan menganalisis butir-butir pada instrumen dengan tehnik tertentu. Uji reliabilitas ditentukan dengan koefisien *Crombach's Alpha* dengan syarat instrumen yang reliabel jika memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* $\alpha \geq 0,60$.

Berikut adalah salah satu metode yang dilakukan yakni metode internal *consistency* dengan teknik belah dua dari *spearman brown (split half)* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_1 = \frac{2r_{AB}}{1 + r_{AB}}$$

Dimana :

r_1 : Relibilitas internal seluruh instrumen

r_{AB} : Korelasi Person Product Momen

Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran dalam Muhammad

⁹⁰ Danang, Sunyoto. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. (Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi, 2013), h. 177.

⁹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, h. 130

Yusuf yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut⁹²

Nilai Reliabilitas	Kriteria
0,8 - 1,0	Baik
0,6 - 0,799	Cukup Baik/Diterima
< 0,6	Kurang Baik/Tidak Diterima

E. Uji Asumsi Klasik

Dalam penggunaan metode regresi linier regresi linier berganda, secara teoretis akan menghasilkan nilai parameter model penduga yang sah apabila dilakukan pengujian asumsi klasik. Asumsi klasik menurut Santoso terdiri dari normalitas, multikolinierits, dan heterokedastisitas.⁹³

a. Normalitas

Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi antara variabel independen dan variabel dependen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Deteksi normalitas dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik. Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

⁹² Muhammad Yusuf dan Lukman Daris, *Analisis Data Penelitian* (Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2019), 58.

⁹³ Santoso, Singgih. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20.*(Jakarta: Elex Media Komputindo.,2012), h.112

2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan / atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidak dugaan Multikolinearitas antara variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) tersebut pada model regresi linear berganda, maka caranya dengan melihat nilai *Variance Inflation Faktor (VIF)*. Bila nilai VIF lebih besar dari sepuluh berarti terdapat Multikolinearitas perhitungan < 10 .⁹⁴ Hal ini berarti bahwa model yang diajukan tidak mengalami gejala multikoleniaritas, sehingga dapat dikatakan bahwa model tersebut terbebas dari salah satu penyimpangan asumsi klasik.

c. Heterokedastisitas

Bertujuan untuk melihat apakah pengambilan sampel dilakukan dengan benar pada populasi yang tepat. Model regresi yang mengandung heterokedastisitas akan menghasilkan parameter yang bias yang menyebabkan kesalahan dalam perlakuan. Dasar pengambilan keputusan ada tidaknya gejala heterokedastisitas yaitu:

⁹⁴ Gujarati, D.N. *Dasar-dasar Ekonometrika, Terjemahan Mangunsong, R.C.*, (Jakarta: Salemba Empat, buku 2, Edisi 5, 2012), h.164

- 1) Jika pola-pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.

F. Metode Analisa Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data sampel.⁹⁵ Penelitian ini menguraikan secara deskriptif karakteristik sampel atau responden dan variabel-variabel penelitian melalui distribusi frekuensi, rata-rata dan persentase.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Pengaruh Kompetensi SDM dan Budaya Kerja yang mempengaruhi kepuasan Mahasiswa dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan regresi linear berganda. Pembuktian secara statistik hubungan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan analisis regresi linear berganda pada taraf kepercayaan 95% atau alfa = 0,05. Adapun rumus regresi linear berganda adalah sebagai berikut:⁹⁶

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e_i$$

⁹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, h. 147

⁹⁶ R. Gunawan Sudarmanto. *Analisis Regresi Linear Berganda dengan SPSS*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), h.196

Dimana : Y adalah Kepuasan Mahasiswa
 b_0 adalah Konstanta
 X_1 adalah Kompetensi SDM
 X_2 adalah Budaya Kerja
 b_1, b_2 , adalah Koefisien regresi
 e_i adalah eror interval (5%)

Penggunaan model uji regresi linear berganda akan membantu untuk melakukan identifikasi setiap variabel independen yang diteliti, sehingga nampak variabel mana dari variabel independen yang sangat berpengaruh terhadap variabel dependen baik secara simultan maupun secara parsial.

3. Pengujian Hipotesis

a. Uji Pengaruh Parsial (Uji t)

Untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen/penjelas secara individual dalam menerapkan variasi variabel dependen.⁹⁷ Pembuktiannya dilakukan dengan uji t , yaitu dengan membandingkan antara nilai t -hitung masing-masing variabel bebas dengan t -tabel (nilai kritis dengan tingkat signifikan 5%).

Jika t -hitung variabel bebas lebih kecil dari t -tabel atau t -hitung negatif (-) lebih besar dari t -tabel negatif (-), maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap t -hitung lebih kecil dari tabel (-), maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji Pengaruh Serempak (Uji F)

Untuk menguji apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-

⁹⁷ Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. (Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang, 2018), h.40

sama terhadap variabel dependen atau terikat.⁹⁸ Pembuktiannya dilakukan dengan menggunakan uji F, yaitu membandingkan antara nilai F-tabel ($\alpha= 5\%$) dengan nilai F-hitung.

Jika F-hitung lebih besar dari F-tabel ($F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat minimal satu variabel independen (X) mempengaruhi variabel dependen (Y), sebaliknya jika nilai F –hitung lebih kecil dari F –tabel ($F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X) secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

c. Uji Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu (1) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Deskripsi Responden

⁹⁸ Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. h. 127

Penelitian ini diajukan kepada mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar dan dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh Kompetensi SDM dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Mahasiswa. Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 orang. Penelitian ini menggambarkan mengenai responden Angkatan 2018 berdasarkan pelayanan yang telah di rasakan di kampus IAI DDI Polman.

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan mendistribusikan kuesioner melalui pendistribusian secara langsung berdasarkan jadwal perkuliahan tatap muka dengan mengikuti panduan protokol kesehatan di tengah pandemi *Covid-19*.

Setelah jumlah sampel responden yang memenuhi syarat telah terkumpul semua, peneliti mulai mengolah data dengan menggunakan SPSS Versi 25 Windows.

a. Jenis Kelamin Responden

Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah 50 orang, dengan jenis kelamin terdiri dari laki-laki dan perempuan. Karakteristik responden menurut jenis kelamin pada Institut Agama Islam Darud Dakwah Wal Irsyad dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase
Laki-laki	15	30%
Perempuan	35	70%
Total	50	100

Sumber : Data Primer Setelah Diolah, 2021

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa karakteristik responden pada Institut Agama Islam DDI Polewali Mandar menurut jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 15 orang (30%), sedangkan perempuan sebanyak 35 orang (70%). Hal ini berarti bahwa mahasiswa pada Institut Agama Islam DDI Polewali Mandar lebih banyak perempuan daripada laki-laki.

b. Umur

Karakteristik responden menurut umur pada mahasiswa Institut Agama Islam DDI Polewali Mandar dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Menurut Umur

Umur (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase
25 tahun	1	2 %
24 tahun	10	20 %
23 tahun	7	14 %
22 tahun	11	22 %
21 tahun	8	16 %
20 tahun	13	26 %
Total	50	100

Sumber : Data Primer Setelah Diolah, 2021

2. Karakteristik Variable Penelitian

Deskripsi variabel penelitian merupakan jawaban kuisioner responden dalam bentuk distribusi frekuensi. Deskripsi variabel penelitian bertujuan untuk mengetahui sejauhmana jawaban responden terhadap aspek yang diteliti dalam penelitian ini, sehingga dapat diketahui kondisi aspek variabel tersebut secara

umum. Penelitian ini menggunakan satu variabel dependen yaitu Kepuasan Mahasiswa (Y) dan dua variabel independen yaitu Kompetensi SDM (X1), Budaya Kerja (X2).

a. Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Kepuasan pelanggan yaitu mengenai apa yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang diinginkan. Jika pelayanan yang diberikan di bawah harapan maka hasilnya mereka tidak puas dan apabila pelayanan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pelanggan dalam pandangan islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

Data distribusi jawaban responden terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3. Deskripsi Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

No.	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden (orang)/(%)					Rata-rata Skor
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
1	Pegawai Kampus berpenampilan rapi dan bersih	45 (90%)	5 (10%)	-	-	-	4,90

2	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	21 (42%)	29 (58%)		-	-	4,42
3	pegawai membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	27 (54%)	23 (46%)		-	-	4,54
4	Pegawai bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah serta dapat di percaya	7 (17%)	26 (62%)	9 (21%)			3.64
5	Kesediaan Mahasiswa akan merekomendasikan kampus kepada orang lain	26 (52%)	24 (48%)			-	4.52
	Rata-rata Skor Variabel						4,40

Sumber : Hasil Olahan Data 2021

Tabel 4.3 menunjukkan indikator yang membentuk variabel kepuasan mahasiswa adalah indikator (1) Pegawai Kampus berpenampilan rapi dan bersih dengan rata-rata skor 4,90 atau kategori sangat baik. (2) Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa, dengan rata-rata skor 4,642 atau kategori sangat baik (3) pegawai membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik, rata-rata skor 4,54 sangat baik (4) Pegawai bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah serta dapat di percaya, rata-rata skor 3,64 atau kategori sangat baik. (5) Kesediaan Mahasiswa akan merekomendasikan kampus kepada orang lain, rata-rata skor 4,52 atau kategori sangat baik.

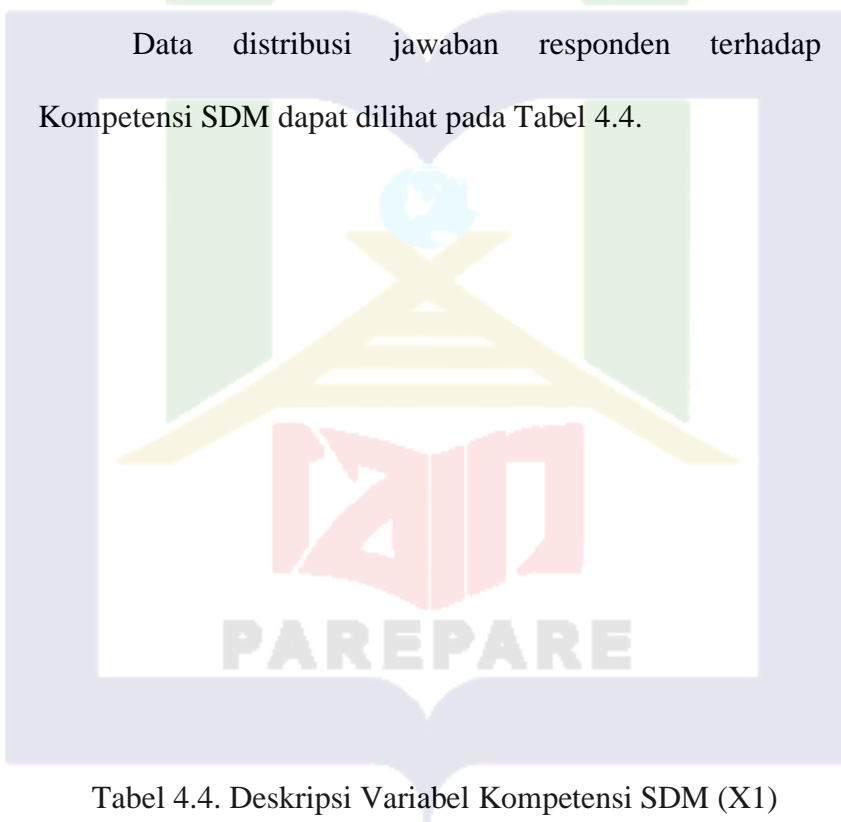
Adapun rata-rata dari seluruh pernyataan indikator variabel Kepuasan Mahasiswa adalah 4,40 atau kategori sangat baik. Hal ini

berarti tingkat kepuasan mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar, tergolong sangat baik.

b. Variable Kepuasan Mahasiswa (X1)

Kompetensi SDM adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal - hal yang menyangkut pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan sikap (*attitude*).⁹⁹

Data distribusi jawaban responden terhadap variabel Kompetensi SDM dapat dilihat pada Tabel 4.4.



Tabel 4.4. Deskripsi Variabel Kompetensi SDM (X1)

No.	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden (orang)/(%)					Rata-rata Skor
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
1	Dalam melaksanakan pekerjaan SDM didukung oleh pengetahuan atau	17 (34%)	33 (66%)		-	-	4,34

⁹⁹Emron Edison, dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, h.142

	latar belakang pendidikan yang sesuai						
2	Keluhan mahasiswa senantiasa diselesaikan dengan baik oleh SDM	13 (26%)	35 (70%)	2 (4%)	-	-	4,22
3	SDM selalu bersikap tanggap dalam melayani sesuai urutan.	18 (36%)	32 (64%)		-	-	4,36
4	SDM senantiasa menyambut mahasiswa dengan senyuman	20 (40%)	30 (60%)		-	-	4,4
	Rata-rata Skor Variabel						4,33

Sumber : Hasil Olahan Data 2021

Tabel 4.4 menunjukkan indikator yang membentuk variabel Kompetensi SDM adalah indikator (1) Dalam melaksanakan pekerjaan SDM didukung oleh pengetahuan atau latar belakang pendidikan yang sesuai, dengan rata-rata skor 4,34 atau kategori sangat baik, (2) Keluhan mahasiswa senantiasa diselesaikan dengan baik oleh SDM, dengan rata-rata skor 4,22 atau kategori sangat baik, (3) SDM selalu bersikap tanggap dalam melayani sesuai urutan., dengan rata-rata skor 4,36 atau kategori sangat baik (4) SDM senantiasa menyambut mahasiswa dengan senyuman, dengan rata-rata skor 4,4 atau kategori sangat baik.

Adapun rata-rata dari seluruh pernyataan indikator variabel Kompetensi SDM adalah 4,33 atau kategori sangat baik. Hal ini berarti Kompetensi SDM di IAI DDI Polewali Mandar, tergolong sangat baik.

c. Variable Budaya Kerja (X2)

Budaya kerja merupakan turunan dari budaya organisasi. Dimana setiap organisasi mempunyai budaya organisasi yang berbeda,

namun memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk meningkatkan produktifitasnya. Perbedaan ini dapat dilihat dari visi dan misi yang dimiliki oleh suatu perusahaan. Dapat dikatakan bahwa setiap organisasi atau perusahaan mempunyai identitas budaya masing-masing, yang dalam suatu perusahaan sering disebut dengan budaya korporat dimana didalamnya terdapat budaya kerja. Adapun data distribusi jawaban responden terhadap variabel budaya kerja dapat dilihat pada Tabel berikut:



Tabel 4.5. Deskripsi Variabel Budaya Kerja (X_2)

No.	Indikator	Distribusi Jawaban Responden (orang)					Rata-rata Skor
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
1	Setiap keluhan/ komplek, pihak perguruan tinggi selalumenanggapi keluhan dan menyelesaikan keluhan	43 (86%)	7 (14%)		-	-	4,86

	tersebut.						
2	Mahasiswa merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.	22 (44%)	28 (56%)		-	-	4,44
3	SDM menjaga hubungan baik kepada Mahasiswa yang dilayaninya	33 (66%)	17 (34%)		-	-	4,66
4	Pelanggan diberikan kontak untuk dihubungi jika ada keluhan	26 (52%)	22 (44%)	4 (4%)			4,48
5	Kemampuan pelayanan yang dapat dipercaya	20 (40%)	30 (60%)				4,4
	Rata-rata Skor Variabel						4,56

Sumber : Hasil Olahan Data 2021

Tabel 4.5 menunjukkan indikator yang membentuk variabel budaya kerja adalah Pernyataan (1) Setiap keluhan/ komplek, pihak perguruan tinggi selalumenanggapi keluhan dan menyelesaikan keluhan tersebut., dengan rata-rata skor 4,86 atau kategori sangat baik. (2) Mahasiswa merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan., dengan rata-rata skor 4,44 atau kategori sangat baik. (3) SDM menjaga hubungan baik kepada Mahasiswa yang dilayaninya, dengan rata-rata skor 4,66 atau kategori sangat baik. (4) Pelanggan diberikan kontak untuk dihubungi jika ada keluhan, dengan skor rata-rata 4,48 atau kategori sangat baik. (5) Kemampuan pelayanan yang dapat dipercaya. Dengan rata-rata skor 4,4 atau kategori sangat baik.

Dengan demikian, nilai rata-rata skor dari semua indikator

variabel supervisi pengawas adalah 4,56. Hal ini berarti bahwa variable budaya kerja sangat baik, sehingga diharapkan dapat memberikan pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar.

B. Analisis Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas Data

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, dimana kuisisioner yang baik adalah kuisisioner yang dapat mengukur dengan jelas kerangka dari penelitian yang dilakukan. Pengujian validitas tiap item pertanyaan dilakukan dengan menghitung korelasi *pearson* product moment antara skor item dengan skor total. Menurut Sekaran dalam Priyatno Suatu item pertanyaan dikatakan valid jika signifikansi $< 0,05$ atau $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$.¹⁰⁰ Data hasil uji validitas dengan Program SPSS dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	<i>Corrected item total correlation</i> (r hitung)	(r tabel) (n=50;α 0,05)	Keputusan
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Y.1	0,339	0,273	Valid
	Y.2	0,748	0,273	Valid
	Y.3	0,614	0,273	Valid
	Y.4	0,737	0,273	Valid
	Y.5	0,652	0,273	Valid

¹⁰⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Afabeta, 2011),h. 117

Kompetensi SDM (X1)	X1.1	0,923	0,273	Valid
	X1.2	0,476	0,273	Valid
	X1.3	0,507	0,273	Valid
	X1.4	0,630	0,273	Valid
Budaya Kerja (X2)	X2.1	0,339	0,273	Valid
	X2.2	0,748	0,273	Valid
	X2.3	0,614	0,273	Valid
	X2.4	0,737	0,273	Valid
	X2.5	0,652	0,273	Valid

Sumber : Hasil Analisis Data 2021

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas data adalah :

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{tidak valid}$.¹⁰¹

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa hasil uji validitas instrumen variabel Kepuasan Mahasiswa diperoleh nilai *Corrected item total correlation* (r_{hitung}) antara 0,339 sampai 0,748 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,273, artinya setiap butir pernyataan dari variabel Kepuasan Mahasiswa yang digunakan dalam penelitian adalah valid.

Hasil uji validitas instrumen variabel Kompetensi SDM diperoleh nilai *Corrected item total correlation* (r_{hitung}) antara 0,476 sampai 0,923 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,273, artinya setiap butir pernyataan dari variabel Kompetensi SDM yang digunakan dalam penelitian adalah valid.

Hasil uji validitas instrumen variabel Budaya Kerja diperoleh nilai *Corrected item total correlation* (r_{hitung}) antara 0,339 sampai 0,748 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,273, artinya setiap butir pernyataan dari variabel Budaya Kerja yang digunakan dalam penelitian adalah valid.

¹⁰¹ <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-validitas-product-momen-spss.html>, diakses pada tanggal 08 Agustus 2021

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah indikator yang digunakan dalam kuisioner dapat dipercaya dan handal sebagai alat ukur variabel, dimana instrumen penelitian atau kuisioner dikatakan reliabel apabila nilai Cronbasch alpha (r hitung) $> 0,60$. Selanjutnya mengenai data hasil uji reliabilitas dengan Program SPSS dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Ket.
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,659	Reliabel
Kompetensi SDM (X1)	0,845	Reliabel
Budaya Kerja (X2)	0,659	Reliabel

Sumber : Hasil Analisis Data 2021

Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika $\alpha > 0,60$ = reliabel (handal)
- b. Jika $\alpha < 0,60$ = tidak reliabel (tidak handal).¹⁰²

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian, seperti yang ada pada Tabel 4.7, dimana hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel penelitian menunjukkan nilai $> 0,60$ sehingga semua instrumen penelitian berstatus reliabel. Dengan demikian data penelitian tersebut bersifat valid dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test

Tabel 4.8. Uji Normalitas

¹⁰² <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html>, diakses pada tanggal 08 Agustus 2021

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.07708656
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.078
	Negative	-.101
Test Statistic		.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

Sumber : Hasil Analisis Data 2021

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah :

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka dinyatakan normal.
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka dinyatakan tidak normal.¹⁰³

Berdasarkan tabel 4.8 *output* SPSS di atas, menunjukkan bahwa nilai signifikan *Asymp. Sig. (2-Tailed)* sebesar $0.200 >$ dari $0,05$. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogorov-smirnov test, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang disajikan merupakan data yang berdistribusi normal atau tidak, keadaan data yang berdistribusi normal merupakan salah satu syarat untuk melakukan analisis data atau uji asumsi klasik, dalam artian sebelum kita melakukan analisis statistik untuk uji hipotesis atau analisis regresi, maka data yang akan diregresi tersebut harus dipastikan terlebih dahulu apakah berdistribusi normal atau tidak.

2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dari suatu regresi akan mengganggu hasil penelitian sehingga dihasilkan parameter yang tidak efisien dan efektif sehingga membuat

¹⁰³ <https://www.spssindonesia.com/2019/01/uji-normalitas-dalam-analisis-faktor-spss.html>, diakses pada tanggal 08 Agustus 2021

kesalahan parameter yang dihasilkan. Regresi yang baik jika tidak memiliki multikolinieritas didalamnya sehingga tidak menimbulkan kesalahan. Keberadaan uji multikolinieritas dapat dilihat melalui nilai *VIF* (*Variance Inflation Factors*) atau nilai toleransinya yaitu nilai *VIF* < 10,00 atau nilai Toleransi > 0,10 dapat dilihat pada Tabel 4.9 pada halaman berikut:

Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kompetensi SDM	.782	1.279
Buadya Kerja	.731	1.367

Sumber : Hasil Analisis Data 2021

Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai tolerance > 0,10 maka tidak terjadi multikolinieritas, atau
- Jika nilai tolerance < 0,10 maka terjadi multikolinieritas.¹⁰⁴

Selain itu multikolinieritas dapat juga dilihat dari *variance inflation factor* (VIF) yang kriterianya sebagai berikut:

- Jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas, atau
- Jika nilai VIF > 10 maka telah terjadi multikolinieritas.¹⁰⁵

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa Kompetensi SDM dan Budaya Kerja memiliki nilai VIF < 10,00 dan masing-masing nilai toleransinya > 0,10. Hal ini

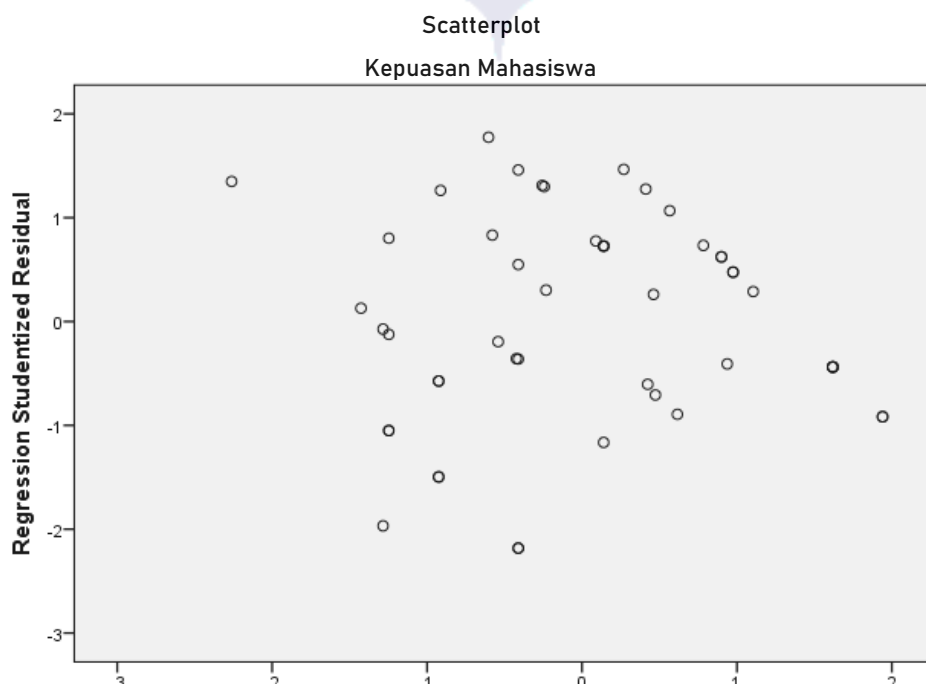
¹⁰⁴ <https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-multikolonieritas-dengan-melihat.html>, diakses pada tanggal 08 Agustus 2021.

¹⁰⁵ <https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-multikolonieritas-dengan-melihat.html>, diakses pada tanggal 08 Agustus 2021.

menunjukkan bahwa indikasi keberadaan multikolinearitas pada persamaan dalam penelitian tidak terbukti atau tidak terdapat multikolinearitas, maka hubungan antar variabel independen dapat ditoleransi sehingga tidak mengganggu hasil regresi.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas mengakibatkan penapsiran koefisien regresi menjadi tidak efisien. Diagnosis adanya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan memperhatikan residual dari variabel yang diprediksi. Jika sebaran titik dalam *plot* atau *trend* garis tertentu, maka dapat dikatakan model tidak memenuhi asumsi heterokedastisitas atau model regresi dikatakan memenuhi syarat untuk memprediksi. Heterokedastisitas diuji dengan menggunakan grafik *scatterplot*. Hasil Uji Heterokedastisitas dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut:



Gambar 4.1. Hasil Uji Heterokedastisitas

Dasar pengambilan keputusan pada uji heterokedastisitas yaitu sebagai berikut:

- a. Jika pola-pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.¹⁰⁶

Gambar 4.1 menunjukkan tidak terjadi heterokedastisitas karena tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik menyebar. Keputusannya jika ada pola tertentu yang membentuk pola tertentu yang teratur maka terjadi heterokedastisitas, sebaliknya jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

4. Hasil Penelitian

Pengujian hipotesis dilakukan secara parsial dengan Uji-t serta secara simultan menggunakan Uji-F dan serta Uji koefisien determinasi. Untuk lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut :

- a. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)

¹⁰⁶ Santoso, *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS*. (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), h. 210

Pengujian secara parsial digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen dalam hal ini Kompetensi SDM dan Budaya Kerja secara parsial terhadap variabel dependen Kepuasan Mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar. Hasil pengujian secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
¹ (Constant)	-6.621	2.828		-2.341	.024
Kompetensi SDM	.426	.139	.287	3.056	.004
Budaya Kerja	.591	.166	.387	3.565	.001

Sumber : Hasil Analisis Data 2021

Untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen (X1 dan X2) terhadap variabel dependen (Kepuasan Mahasiswa) secara parsial, dapat dilakukan dengan melihat masing-masing nilai t-hitung > t-tabel (2,008) dan $\alpha < 0,05$ sebagaimana yang terlihat pada tabel 4.12 Untuk mengetahui lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Hasil pengujian terhadap variabel Kompetensi SDM (X1) menunjukkan bahwa nilai t-hitung $3.056 > t\text{-tabel } 2,008$; dan p-value sebesar 0,04. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat diterima.

2) Hasil pengujian terhadap variabel Budaya Kerja (X2) menunjukkan bahwa nilai t-hitung $3.565 > t\text{-tabel } 2,008$; dan p-value sebesar 0,001. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Budaya Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat diterima.

b. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)

Pengujian hipotesis secara simultan bertujuan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama variabel Independen Kompetensi SDM dan Budaya Kerja terhadap variabel dependen Kepuasan Mahasiswa. Hasil pengujian hipotesis secara simultan dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	117.316	3	39.105	34.818	.000 ^b
	Residual	51.664	46	1.123		
	Total	168.980	49			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X1, X2

Sumber : Hasil Analisis Data 2021

Dasar pengambilan keputusan dalam uji F berdasarkan nilai F hitung dan F tabel:

- 1) Jika nilai F hitung $> F$ tabel maka variabel independen (bebas) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat).
- 2) Jika nilai F hitung $< F$ tabel maka variabel independen (bebas) secara

simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat).¹⁰⁷

Dasar pengambilan keputusan dalam uji F berdasarkan nilai signifikansi:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai F hitung yang diperoleh adalah $F \text{ hitung } 34.818 > F \text{ tabel}_{(0,05)} 2,807$ dengan p-value 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha 0,05$ atau $(0,000 < \alpha 0,05)$. Sehingga keputusannya tolak H_0 ditetapkan, karena nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel maka disimpulkan bahwa secara bersama-sama Kompetensi SDM dan Budaya Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menerangkan seberapa besar pengaruh dari seluruh variabel independen Kompetensi SDM dan Budaya Kerja terhadap variabel dependen Kepuasan Mahasiswa. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4.13. Nilai Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

¹⁰⁷ spssindonesia.com/2016/08/cara-melakukan-uji-f-simultan-dalam.html, diakses pada tanggal 08 Agustus 2021.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.833 ^a	.694	.674	1.060

a. Predictors: (Constant), X1, X2

Sumber: Hasil Analisis Data 2021

Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian determinasi (R^2) adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai R square berada diantara 0 – 1, semakin dekat nilai R square dengan 1 maka garis regresi yang digambarkan menjelaskan 100% variasi dalam Y.
- 2) jika nilai R square sama dengan 0 atau mendekatinya maka garis regresi tidak menjelaskan variasi dalam Y.¹⁰⁸

Tabel 4.13. menunjukkan bahwa hasil pengujian determinasi (R^2) adalah 0,694. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen yaitu Kompetensi SDM dan Budaya Kerja terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar adalah sebesar 69,4 persen, sedangkan sisanya 31,6 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Untuk mengetahui bagaimana keterkaitan antara variable independen dengan variabel dependen dapat dilihat dari hasil uji koefisien korelasi (R). Berdasarkan pada tabel 4.13 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya nilai korelasi (R) menunjukkan hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen (Y) sebesar 0,833.

Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap hubungan korelasi atau seberapa pengaruh variabel-variabel bebas

¹⁰⁸ <https://www.spssindonesia.com/2017/04/makna-koefisien-determinasi-r-square.html>, diakses pada tanggal 08 Agustus 2021

terhadap variabel tidak bebas, digunakan pedoman yang dikemukakan oleh seperti yang tertera pada tabel berikut¹⁰⁹:

Tabel 4.14
Interpretasi Nilai Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Berdasarkan hasil diatas maka didapat nilai koefisien korelasi sebesar 0,833 atau 88,3 % yang termasuk kedalam korelasi yang sangat kuat.

d. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengukur pengaruh dua variabel atau lebih variabel bebas (X) terhadap sebuah variabel terikat (Y), yaitu untuk membuktikan apakah terdapat hubungan antara dua atau lebih variabel bebas terhadap sebuah variabel terikat.

Analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 4.10. Analisis Regresi Linear Ganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

¹⁰⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, h.42

1	(Constant)	6.621	2.828		-2.341	.024
	Kompetensi SDM	.426	.139	.287	3.056	.004
	Budaya Kerja	.591	.166	.387	3.565	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Sumber : Hasil Analisis Data 2021

Adapun Rumus pada regresi linear berganda yaitu:

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2^{110}$$

Tabel 4.10 menunjukkan hasil olah data regresi atas Kompetensi SDM dan Budaya Kerja. Hasil persamaan regresi linear berganda dari model penelitian ini yaitu :

$$Y = 6,621 + 0,426X_1 + 0,591X_2$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda tersebut diuraikan sebagai berikut:

- 1) Konstanta b_0 = Menyatakan bahwa jika variabel independen Kompetensi SDM, dan Budaya Kerja tidak ditingkatkan, maka Kepuasan Mahasiswa akan menurun.
- 2) Koefisien X_1 = Menunjukkan bahwa jika variabel Kompetensi SDM (X_1) ditingkatkan, maka Kepuasan Mahasiswa pada IAI DDI Polman akan meningkat dengan asumsi variabel Budaya Kerja (X_2) konstan.
- 3) Koefisien X_2 = Menunjukkan bahwa jika variabel Budaya Kerja (X_2) ditingkatkan, maka Kepuasan Mahasiswa pada IAI DDI Polman pun akan meningkat dengan asumsi variabel Kompetensi SDM (X_1)

¹¹⁰ Priyatno Duwi, *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*, (Yogyakarta: Gava media, 2010). h. 46 .

konstan.

Berdasarkan uraian diatas dari kedua variabel independen tersebut, ternyata variabel Budaya Kerja (X2) yang paling dominan memberikan pengaruh terhadap peningkatkan indikator Kepuasan Mahasiswa pada IAI DDI Polman, karena diperoleh angka *standardized coefficient* atau angka beta paling besar yaitu 0,591 dibandingkan variabel Kompetensi SDM (X1) 0,426.

D. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengujian yang dilakukan secara parsial antara variable X1 dan X2 masing-masing memberikan pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar, demikian halnya kompetensi SDM (X1), dan Budaya Kerja (X2) secara bersama-sama (simultan) memberikan pengaruh positif dan signifikan. Untuk selengkapnya pengaruh dari setiap variabel penelitian diuraikan dibawah ini:

1. Kompetensi SDM (X1) Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Jenis pertanyaan pada rumusan masalah ini bersifat jenis pertanyaan deskriptif sehingga untuk menjawabnya diperlukan suatu uji t. Menurut Sugiyono, *one sample t test* atau disebut juga uji t satu sample merupakan teknik analisis untuk membandingkan satu variabel bebas. Teknik ini digunakan untuk menguji apakah nilai tertentu berbeda secara signifikan atau tidak dengan rata-rata sebuah

sampel. Pada uji hipotesis ini, diambil satu sampel yang kemudian dianalisis apakah ada perbedaan rata-rata dari sampel tersebut.¹¹¹

Hasil uji secara parsial (Uji t) dapat diketahui bahwa variabel Kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar. Penelitian ini telah membuktikan bahwa Kompetensi SDM yang ada pada IAI DDI Polewali Mandar, dapat meningkatkan Kepuasan Mahasiswa dalam hal pelayanan, jika model Kompetensi SDM ditingkatkan yang berfokus pada Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap ditingkatkan, maka dapat berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Temuan penelitian ini dapat dibuktikan oleh besarnya sumbangannya melalui nilai kontribusi (β_1) = 0,426 atau 42,6% dan juga dapat diperlihatkan melalui hasil signifikansinya yakni $t_{hitung} = 3,056$ dengan probabilitas = $0,004 < 0,05$. Hasil penelitian ini memberikan indikasi bahwa Kompetensi SDM yang bersesuaian dengan indikator diatas tidak bisa ditawar-tawar lagi untuk dilaksanakan, karena jika hal itu tidak cepat diusahakan maka harapan perbaikan pelayanan mahasiswa tidak akan tercapai.

Hal ini mengindikasikan hubungan yang searah antara Kompetensi SDM Pegawai dengan Kepuasan Mahasiswa, dalam arti jika Kompetensi SDM ditingkatkan maka Kepuasan Mahasiswa juga akan meningkat. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Farid Akhmed Rino Janua Bella dengan hasil penelitian yang menyebutkan bahwa secara parsial variabel pengetahuan dan keterampilan mempunyai pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan variabel perilaku berpengaruh

¹¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 135.

secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara simultan atau bersama-sama ketiga variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, hasil ini membuktikan bahwa semakin tinggi kompetensi sdm maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan.¹¹²

Peningkatan variabel Kompetensi SDM ditentukan oleh besarnya peran indikator yang membentuknya yaitu pengetahuan, keterampilan dan sikap dengan pernyataan yaitu (1) Pelaksanaan Pekerjaan (2) Menyelesaikan Keluhan Mahasiswa (3) Tanggap dalam Melayani (4) Menyambut dengan senyuman.

Berdasarkan nilai rata-rata dari semua indikator variabel Kompetensi SDM adalah 4,33. Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi SDM pegawai pada IAI DDI Polewali Mandar tergolong baik, artinya jika semua indikator kompetensi tersebut dimaksimalkan, maka kompetensi SDM akan meningkat.

Kompetensi SDM merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan Kepuasan Mahasiswa melalui aktualisasi proses menjalankan pelayanan dalam suatu organisasi. Kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai di samping diarahkan kepada peningkatan kemampuan kerja dapat juga diarahkan kepada pembentukan sikap dan kepribadian personil, terutama dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Untuk mewujudkan hal tersebut, maka pegawai harus memiliki kompetensi SDM terutama dalam melaksanakan kewajiban dalam melayani mahasiswa agar pencapaian yang dimaksud bisa terealisasi.

¹¹² Farid Akhmed Rino Janua Bella, *Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Karyawan RSUD Kaliwates Jember*, (Universitas Muhammadiyah Jember tahun 2014)

Untuk mewujudkan kepuasan mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar, menjadi sebuah keniscayaan untuk mempertahankan, meng*upgrade* atau meningkatkan kualitas Pegawai yang diharapkan selalu fokus pada indikator-indikator yang telah disebutkan tadi. Kompetensi SDM dapat ditempuh dengan berbagai cara, bisa lewat buku-buku referensi atau mengikuti pelatihan-pelatihan kepemimpinan yang teramat banyak di media sosial dewasa ini.

2. Budaya Kerja (X2) Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil uji secara parsial (Uji t) dapat diketahui bahwa variabel Budaya Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar. Hal ini mengindikasikan hubungan yang searah antara Budaya Kerja dengan Kepuasan Mahasiswa, dalam arti jika Budaya Kerja diterapkan maka Kepuasan Mahasiswa juga akan meningkat.

Penerapan Budaya Kerja ditentukan oleh peran faktor pembentuknya yaitu 1). Professional (*Fathanah*) 2). Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*), 3) Jujur (*shiddiq*). Berdasarkan nilai rata-rata skor variabel diperoleh nilai rata-rata skor dari semua indikator variabel Budaya Kerja adalah 4,5. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan Budaya Kerja tergolong baik, artinya jika semua indikator variabel Budaya Kerja tersebut dimaksimalkan dalam proses pelayanan akademik dan non akademik, maka pengaruhnya akan meningkatkan Kepuasan Mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar.

Menurut Didin Hafidudin dkk, mengatakan terdapat nilai-nilai islami

yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu¹¹³:

- a. Professional (*Fathanaah*)
- b. Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)
- c. Jujur (*Shidiq*)

Oleh karena telah disadari bahwa dasar diterapkannya Budaya Kerja berdasarkan prinsip syariat islam tentu benar-benar sejalan dengan kondisi aktual yang tengah dihadapi, harapan peningkatan mutu pelayanan mahasiswa di IAI DDI Polewali Mandar tidak boleh dilepaskan dari adat istiadat keadaan daerah mandar dalam melayani mahasiswa yang berbudaya dan berpendidikan tinggi tentunya.

Penelitian ini telah membuktikan bahwa budaya kerja yang diterapkan oleh para pegawai mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa ternyata terbukti, bahwa jika budaya kerja ditingkatkan yang terdiri dari Professional (*Fathanaah*), Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*), dan Jujur (*Shidiq*), maka dapat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan penelitian ini dapat dibuktikan oleh besarnya sumbangannya melalui nilai kontribusi (β_1) = 0,591 dan juga dapat diperlihatkan melalui hasil signifikansinya yakni $t_{hitung} = 3,565$ dengan probabilitas = $0,001 < 0,05$. Hasil penelitian ini memberikan indikasi bahwa budaya kerja tidak bisa ditawar-tawar lagi untuk dilaksanakan, karena jika hal itu tidak cepat diusahakan maka perkembangan perubahan lingkungan akan membawa pada kondisi Kemerosotan.

¹¹³ Hafidudin, Didin dan Henri Tanjung. *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, h.36

Selanjutnya bukti empiris yang mengaitkan budaya kerja pada penelitian sebelumnya yaitu dilakukan oleh Luwes Anaticia dengan judul penelitian Pengaruh Budaya Kerja (Corporate Culture) Terhadap Kinerja Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja (corporate culture) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Aceh Syariah sebesar 29%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain sebesar 71%, dijelaskan oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti. Oleh karena itu budaya “ISLAMI” di Bank Aceh Syariah harus lebih di tingkakan lagi untuk para karyawannya.¹¹⁴

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi SDM dan budaya kerja terhadap Kepuasan Mahasiswa (simultan).

Penelitian ini menunjukkan bahwa nilai F hitung yang diperoleh adalah F hitung $34.818 > F \text{ tabel}_{(0,05)} 2,807$ dengan p-value 0,000 yang lebih kecil dari α 0,05 atau $(0,000 < \alpha 0,05)$. Sehingga keputusannya tolak H_0 ditetapkan, karena nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel maka disimpulkan bahwa secara bersama-sama Kompetensi SDM dan Budaya Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa IAI DDI Polewali Mandar.

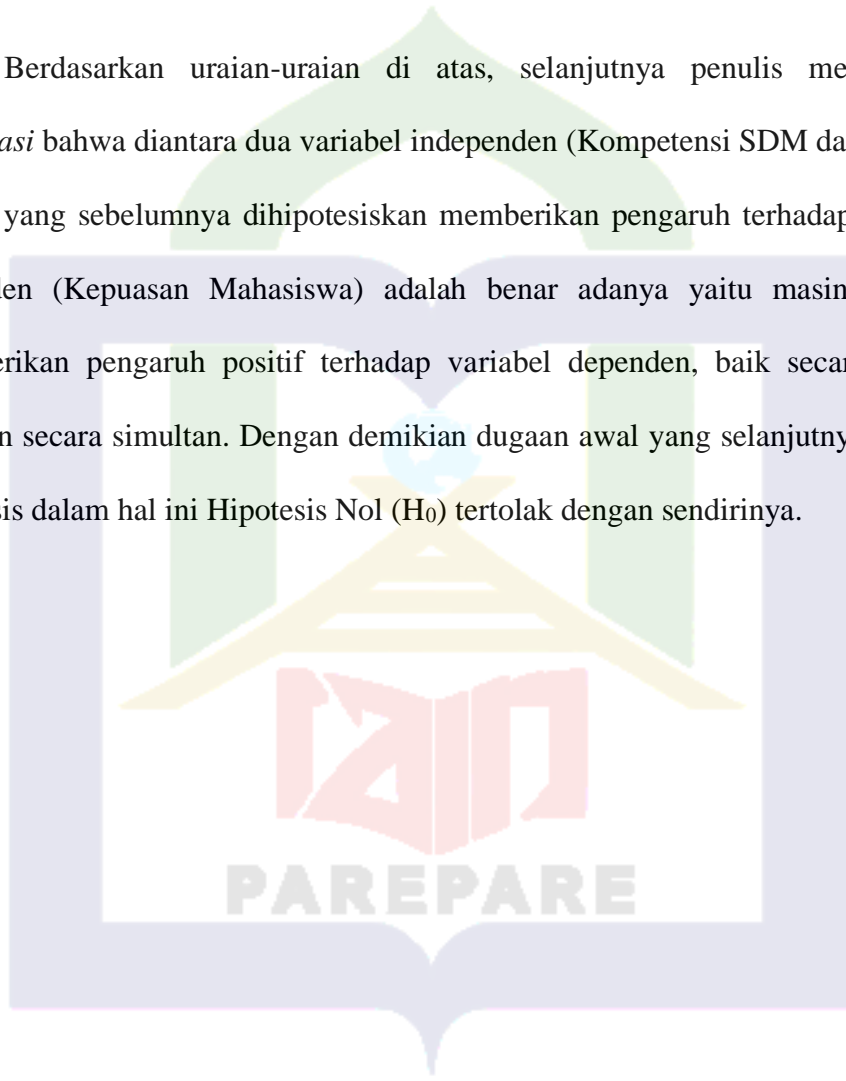
4. Variabel Independen yang Dominan berpengaruh terhadap Variabel Dependen

Hasil *Output* olahan data pada penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa variable budaya kerja memberikan pengaruh lebih dominan

¹¹⁴ Luwes Anaticia, *Pengaruh Budaya Kerja (Corporate Culture) Terhadap Kinerja Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh* (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, tahun 2018).

yaitu sebesar 0,591 dibandingkan dengan variable lain yaitu kompetensi SDM yang hanya memberikan pengaruh sebesar 0,426. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_3), dapat diterima sekaligus menolak hipotesis nol (H_0).

Berdasarkan uraian-uraian di atas, selanjutnya penulis memberikan *justifikasi* bahwa diantara dua variabel independen (Kompetensi SDM dan Budaya Kerja) yang sebelumnya dihipotesiskan memberikan pengaruh terhadap variable dependen (Kepuasan Mahasiswa) adalah benar adanya yaitu masing-masing memberikan pengaruh positif terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun secara simultan. Dengan demikian dugaan awal yang selanjutnya disebut hipotesis dalam hal ini Hipotesis Nol (H_0) tertolak dengan sendirinya.



BAB V

PENUTUP

A. *Simpulan*

Berdasarkan uraian dan hasil analisis yang ditunjukkan sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penelitian ini telah membuktikan bahwa X1 (Kompetensi SDM) yang ada pada IAI DDI Polewali Mandar, dapat meningkatkan Kepuasan Mahasiswa dalam hal pelayanan, jika model Kompetensi SDM ditingkatkan yang berfokus pada Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap ditingkatkan, maka dapat berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa. Temuan penelitian ini dapat dibuktikan oleh besarnya sumbangannya melalui nilai kontribusi (β_1) = 0,487 atau 48,7% dan juga dapat diperlihatkan melalui hasil signifikansinya yakni $t_{hitung} = 3,394$ dengan probabilitas = $0,001 < 0,05$. Hasil penelitian ini memberikan indikasi bahwa Kompetensi SDM yang bersesuaian dengan indikator diatas tidak bisa ditawar-tawar lagi untuk dilaksanakan, karena jika hal itu tidak cepat diusahakan maka harapan perbaikan pelayanan mahasiswa tidak akan tercapai.
2. Penelitian ini telah membuktikan bahwa budaya kerja yang diterapkan oleh para pegawai mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa ternyata terbukti, bahwa jika budaya kerja ditingkatkan yang terdiri dari Professional (*Fathanaah*), Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*), dan Jujur (*Shidiq*), maka dapat berpengaruh terhadap kepuasan

mahasiswa. Temuan penelitian ini dapat dibuktikan oleh besarnya sumbangannya melalui nilai kontribusi (β_1) = 0,591 dan juga dapat diperlihatkan melalui hasil signifikansinya yakni $t_{hitung} = 3,565$ dengan probabilitas = $0,001 < 0,05$. Hasil penelitian ini memberikan indikasi bahwa budaya kerja tidak bisa ditawar-tawar lagi untuk dilaksanakan, karena jika hal itu tidak cepat diusahakan maka perkembangan perubahan lingkungan akan membawa pada kondisi Kemerostan.

3. *Output* olahan data menunjukkan bahwa variable budaya kerja memberikan pengaruh lebih dominan yaitu sebesar 0,591 dibandingkan dengan variable lain yaitu kompetensi SDM yang hanya memberikan pengaruh sebesar 0,426. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_3), dapat diterima sekaligus menolak hipotesis nol (H_0).

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Mengacu pada kondisi actual dimana variabel Kompetensi SDM dan Budaya Kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa, maka disarankan kedua variabel tersebut perlu dipertahankan dan dimaksimalkan demi tercapainya peningkatan kualitas pelayanan yang berdasar pada manajemen syariah.
2. Mengingat variabel budaya kerja yang memberikan pengaruh dominan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Institut Agama Islam DDI

Polewali Mandar, maka disarankan mempertahankan dan meningkatkan kinerja pegawai Institut Agama Islam DDI Polewali Mandar.

C. Rekomendasi

1. Bagi IAI DDI Polewali Mandar diharapkan agar dapat memberikan dukungan lebih kepada setiap peneliti dalam meningkatkan studi tentang Ekonomi Syariah dengan pendekatan metode lainnya.
2. Diharapkan untuk Peneliti yang akan datang bisa mengadakan penelitian yang lebih mendalam mengenai Kompetensi SDM dan Budaya Kerja terhadap kepuasan Mahasiswa IAI DDI Polman, baik dalam perkara ekonomi syariah maupun dalam perkara lainnya, guna dapat menambah wawasan mengenai sistem pelayanan dan kepuasan mahasiswa baik secara akademik maupun non akademik.

DAFTAR PUSTAKA

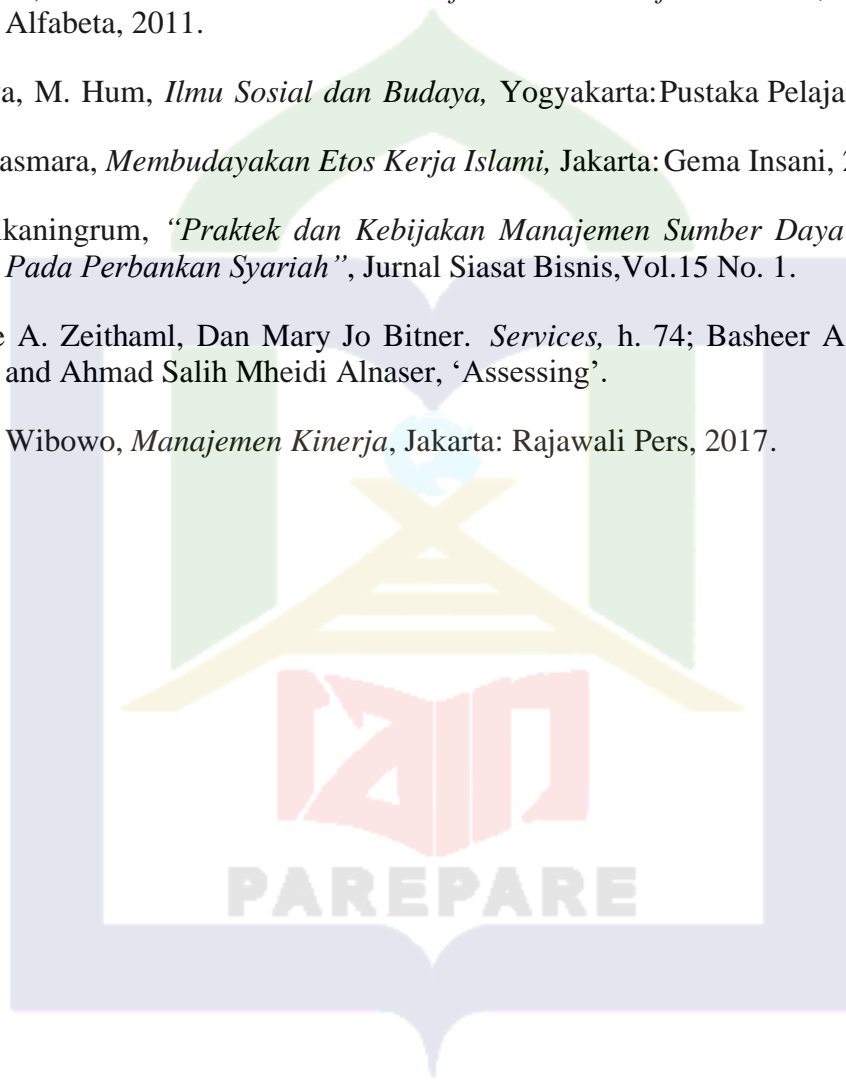
- Al-Qur'anul Karim.
- Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, "Adopting And Measuring Customer Service Quaity In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House", *International Journal Of Islamic Sevice*, Vol.3 No.1, 2015, h. 10-11
- Abu Husain Muslim bin Al Hajjaj, *Shahih Muslim*, jilid I, Beirut: Dar al Fikr, 2011.
- Adee Athiyaman, *Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education. European Journal of Marketing*, Vol. 31 No. 7, pp. 528-540.
- Ahmad Jafar, *Kepala Biro Administrasi Umum dan Akademik IAI DDI Polman*, Observasi pada tanggal 15 Maret 2021.
- , *Kepala Biro Administrasi Umum dan Kepegawaian*, wawancara pada tanggal 12 Juli 2021.
- Al-Hikmah. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: Diponogoro, 2014.
- Anwar Sewang, *Rektor IAI DDI Polewali Mandar*, wawancara pada tanggal 12 Juli 2021.
- Arifin Johan. *Etika Bisnis Islami*. Semarang: Walisongo Press, 2009.
- Arikunto, S. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Arsip Laporan Evaluasi Diri (LED), *Visitasi IAI DDI Polman Tahun 2021*, h.32
- Asyraf Muhammad Dawwabah, *Meneladani Keunggulan Bisnis Rasulullah*, Semarang: Pustaka Nuun, 2006.
- Basheer A. Al-Alak and Ahmad Salih Mheidi Alnaser, 'Assessing', pp.
- Budi Purbayu Santosa dan Ashari. *Analisis Statistik dengan Microsoft Axcel & SPSS*. Yogyakarta. :Andi Offset, 2005.
- Danang, Sunyoto. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi, 2013.
- Daryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*, Surabaya, Apollo, 2007.
- Daulat P. Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu*, Cet. Ke-IV, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015.

- Departemen Agama Republik Indonesia, *al-Qur`an dan Terjemahan*, Jakarta: SuksesPublishing, 2013.
- Didin Hafidhudin. Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2003.
- Eka Chandra, “*Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*”, *Skripsi* Jakarta: Fak. Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015.
- Eka Chandra, “*Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*”, *Skripsi*.
- Eka Suhartini, *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*, Makassar: Alauddin University Press, 2012.
- Emron Edison, dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Evans, Ian G., *Marketing for School*. New York: Cassel, 2004.
- F.M. Hill, *Managing service quality in higher education: the role of student as primary consumer Quality Assurance in Education*, 2005.
- Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Cet. Ke-III, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014.
- , *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi, 2014.
- Farid Akhmed Rino Janua Bella, *Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Karyawan RSUD Kaliwates Jember*, Universitas Muhammadiyah Jember tahun 2014.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang, 2018.
- Hafidudin, Didin dan Henri Tanjung. *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003.
- Helena Alves & Mário Raposo, *The Influence Of University Image In Student's Expectations, Satisfaction And Loyalty*, Annual EAIR Forum, Innsbruck, Austria, 2007.
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Gestalt>, diakses pada tanggal 17 Maret 2021

- <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html>, diakses pada tanggal 08 Agustus 2021
- <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-validitas-product-momen-spss.html>, diakses pada tanggal 08 Agustus 2021
- <https://www.spssindonesia.com/2017/04/makna-koefisien-determinasi-r-square.html>, diakses pada tanggal 08 Agustus 2021
- <https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-multikolonieritas-dengan-melihat.html>, diakses pada tanggal 08 Agustus 2021.
- <https://www.spssindonesia.com/2019/01/uji-normalitas-dalam-analisis-faktor-spss.html>, diakses pada tanggal 08 Agustus 2021
- Jacqueline Douglas,; Alex Douglas and Barry Barnes, 'Measuring', pp. 251-267
- K. Elliot,; D.Shin, *Assessing student satisfaction: an approach to help in the development of marketing strategy for a university*, Marketing Management Association, 2009.
- _____, *Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention*, *Journal of Marketing for Higher Education*, 2001.
- Krisana Kitcharoen, 'The Importance-Performance Analysis'.
- Luwes Anaticia, *Pengaruh Budaya Kerja (Corporate Culture) Terhadap Kinerja Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh*, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, tahun 2018.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015.
- Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survai*. Cetakan ke-VI, Jakarta: Penerbit LP3ES, 2003.
- Muhammad Budyatna, *Komunikasi Bisnis Silang Budaya*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Muhammad Nasib Ar-Rifa'i, *Kemudahan dari Allah: Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir*, Terj. Syihabuddin, Jakarta: Gema Insani Press, 2000.
- Nasution, M. N. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Ketiga, Bogor: Ghalia Indonesia, 2015.

- Okny Ridwingsyah, *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Insani Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pembiayaan Murabahah* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke-III, Jakarta: PT Indeks, 2014.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, edisi millenium*, terjemahan Indonesia oleh Hendra Teguh; Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan, Jakarta: Prenhallindo, 2002.
- PP RI No.10 Th. 1999, tentang Pendidikan Tinggi, Pasal 1, ayat 6
- Pramudya Sunu, *Peran SDM dalam Penerapan ISO 9000*, Cet. Ke-III, Jakarta: Grasindo, 2016.
- Priyatno Duwi, *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*, Yogyakarta: Gava media, 2010.
- Pujiono, Maria M Minarsih dan Andi Tri H, *Pengaruh EFFKACY Kemampuan Diri Kompetensi Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kesempatan Kerja dengan Placement Tes sebagai Variabel Intervening*, Journal Management, Volume 2 No 2, Maret 2016, h. 13.
- R. Gunawan Sudarmanto. *Analisis Regresi Linear Berganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.
- R. Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid 1 Edisi 10, Jakarta: Erlangga, 2008.
- Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan*, Jakarta: Sagung Seto, 2006
- Rozalinda. *Ekonomi Islam:Teori Dan Aplikasinya Pada Aktivitas Ekonomi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada Pers 2014.
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)*, Terjemahan Indonesia oleh Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi. Jogjakarta: IRCiSoD, 2013.
- Santoso, *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.
- Santoso, Singgih. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: Elex Media Komputindo.,2012.
- spssindonesia.com/2016/08/cara-melakukan-uji-f-simultan-dalam.html, diakses pada tanggal 08 Agustus 2021.

- Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* Bandung: Alfabeta, 2009.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sujarwa, M. Hum, *Ilmu Sosial dan Budaya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Jakarta: Gema Insani, 2002.
- Tri Wikaningrum, “*Praktek dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Perbankan Syariah*”, *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol.15 No. 1.
- Valerie A. Zeithaml, Dan Mary Jo Bitner. *Services*, h. 74; Basheer A. Al-Alak and Ahmad Salih Mheidi Alnaser, ‘Assessing’.
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017.



LAMPIRAN-LAMPIRAN



**MATRIKS PERBAIKAH HASIL UJIAN TESIS
PROGRAM PASCA SARJANA**

Nama Mahasiswa : **IRWANDI**
 N I M : 19.0224.001
 Program Studi : EKONOMI SYARIAH
 Judul : **PENGARUH KOMPETENSI SDM DAN BUDAYA
KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA IAI DDI POLEALI MANDAR**

NO	NAMA DOSEN PENGUJI	SARAN	PERBAIKAN
1	Dr. Musdalifah Muhammadun, M.Ag	1. Abstrak di Perbaiki 2. Judul diperjelas 3. Rumusan Masalah diperbaiki 4. Temuan dan Pembahasan di Urut sesuai rumus	1. Sudah di perbaiki berdasarkan Hasil Penelitian Kuantitatif 2. Judul Penelitian sudah di Tambahkan kata Pegawai berdasarkan sasaran penelitian 3. Sudah diperbaiki berdasarkan hasil konsultasi dengan pembimbing 1 4. Sudah diperbaiki berdasarkan urutan rumus dan pembahasan sudah di tambahkan teori yang terkait variabel
2	Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.	1. Rumusan Masalah diperbaiki 2. Kesimpulan Mengikuti Rumusan Masalah	1. Rumusan Masalah Sudah di perbaiki sesuai petunjuk 2. Kesimpulan sudah disinkronkan dengan rumusan masalah

3.	Dr. Damirah, SE.,MM.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Awal Paragraf Jangan Memakai Kata Sambung 2. Tabel Jangan terpotong 3. Pembahasan di tambah 4. Hasil penelitian di perbaiki 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sudah di perbaiki pada setiap paragraf dan di <i>cross chek</i> pada setiap bab tesis 2. Tabel sudah di perbaiki dan di satukan pada 1 halaman 3. Pembahasan sudah di perbaiki dan di tambahkan teori terkait variabel penelitian 4. Hasil penelitian Telah diperbaiki dan ditambahkan penjustifikasian dari peneliti.
4	Dr. Hj. Muliati, M.Ag	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tinjauan Pustaka diperbaiki 2. Lokasi Penelitian di pindahkan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah di perbaiki sesuai dengan petunjuk pembimbing dan di cantumkan persamaan dan perbedaan pada penelitian terdahulu serta mengikuti Teknik penulisan yang berlaku. 2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian yang sebelumnya berada pada BAB IV sudah di pindahkan ke BAB III Point C. sesuai dengan Teknik penulisan IAIN PArepare

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

**PROGRAM STUDI MAGISTER EKONOMI SYARIAH
PROGRAM PASCASARJANA
IAIN NEGERI PAREPARE
2021**

RAHASIA

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KOMPETENSI SDM DAN BUDAYA KERJA PEGAWAI TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DI INSTITUT AGAMA ISLAM DDI**

Sebelum mengisi kuesioner, dimohon untuk memberikan data-data dibawah ini:

Nomor Responden : -----(Diisi oleh Responden)

Tanggal/Bulan/Tahun : -----/-----/-----

A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon memberi centang (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu anggappaling sesuai.
2. Setelah mengisi kuesioner ini mohon Bapak/Ibu dapat memberikankembali kepada yang menyerahkan kuesioner ini pertama kali.

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : Pria Wanita

2. Umur :

C. PENGARUH KOMPETENSI SDM DAN BUDAYA KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI INSTITUT AGAMA ISLAM DDI POLEWALI MANDAR

Pada bagian ini, Bapak/Ibu diminta membubuhkan tanda cek (√) pada salah satu alternatif jawaban yang menurut Bapak/Ibu paling tepat pada kolom yang telah tersedia.

Keterangan

Simbol	Kategori	Nilai/Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1



KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA (X1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
Indikator 1 : <i>Knowledge</i> / Pengetahuan						
1.	Dalam melaksanakan pekerjaan SDM didukung oleh pengetahuan atau latar belakang pendidikan yang sesuai					
Indikator 2 : <i>Skill</i> /Kemampuan						
2.	Keluhan mahasiswa senantiasa diselesaikan dengan baik oleh SDM					
Indikator 3 : <i>Attitude</i> /Sikap						
3.	SDM selalu bersikap tanggap dalam melayani sesuai urutan.					
4.	SDM senantiasa menyambut mahasiswa dengan senyuman					

BUDAYA KERJA (X2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
Indikator: Professional (<i>Fathanaah</i>)						
1.	Setiap keluhan/ komplek, pihak perguruan tinggi selalu menanggapi keluhan dan menyelesaikan keluhan tersebut.					
Indikator: Kesopanan dan Keramahan (<i>Tabligh</i>)						
2.	Mahasiswa merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.					
3.	SDM menjaga hubungan baik kepada Mahasiswa yang dilayaninya					
Indikator: Jujur (<i>Shidiq</i>)						
4.	Pelanggan diberikan kontak untuk dihubungi jika ada keluhan					
5.	Kemampuan pelayanan yang dapat dipercaya					

KEPUASAN MAHASISWA (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
Indikator: Penampilan						
1.	Pegawai Kampus berpenampilan rapi dan bersih					
Indikator: Minat untuk menggunakan jasa tersebut						
2.	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa					
3.	pegawai membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
Indikator: Keyakinan						
4.	Pegawai bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah serta dapat di percaya					
Indikator: Merekomendasikan untuk menggunakan jasa tersebut						
5.	Kesediaan Mahasiswa akan merekomendasikan kampus kepada orang lain					

Lampiran 2. Hasil Olah Data SPSS

UJI Validitas Variable Y

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Item_1 Item_2 Item_3 Item_4 Total_Item
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.Tot
Y.1	Pearson Correlation	1	.009	.197	-.064	.094	.339*
	Sig. (2-tailed)		.949	.170	.658	.516	.016
	N	50	50	50	50	50	50
Y.2	Pearson Correlation	.009	1	.211	.522**	.674**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.949		.141	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Y.3	Pearson Correlation	.197	.211	1	.159	.241	.614**
	Sig. (2-tailed)	.170	.141		.271	.091	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Y.4	Pearson Correlation	-.064	.522**	.159	1	.526**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.658	.000	.271		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Y.5	Pearson Correlation	.094	.674**	.241	.526**	1	.652**
	Sig. (2-tailed)	.516	.000	.091	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50
Y.Tot	Pearson Correlation	.339*	.748**	.614**	.737**	.652**	1
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

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

UJI Validitas Variable X1

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Item_1 Item_2 Item_3 Item_4 Total_Item
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlations

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.Tot
X1.1	Pearson Correlation	1	.455**	.441**	.611**	.923**
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.000	.000
	N	50	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	.455**	1	.629**	.729**	.476**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	.441**	.629**	1	.706**	.507**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson Correlation	.611**	.729**	.706**	1	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50
X1.Tot	Pearson Correlation	.923**	.476**	.507**	.630**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50

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

UJI Validitas Variable X2

CORRELATIONS

/VARIABLES=Item_1 Item_2 Item_3 Item_4 Item_5 Total_Item

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.Tot
X1.1	Pearson Correlation	1	.455**	.441**	.611**	.923**
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.000	.000
	N	50	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	.455**	1	.629**	.729**	.476**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	.441**	.629**	1	.706**	.507**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson Correlation	.611**	.729**	.706**	1	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50
X1.Tot	Pearson Correlation	.923**	.476**	.507**	.630**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50

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

UJI REALIBLE (Y)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.659	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	17.98	2.306	.071	.719
Y.2	18.40	1.510	.603	.510
Y.3	18.18	1.906	.280	.665
Y.4	18.36	1.500	.470	.580
Y.5	18.44	1.476	.652	.485

UJI REALIBLE (X1)

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	59.18	14.151	.581	.844
X1.2	58.06	13.323	.721	.792
X1.3	57.78	14.012	.702	.805
X1.4	54.48	8.663	.831	.753

UJI REALIBLE (X2)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.659	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	17.98	2.306	.071	.719
X2.2	18.40	1.510	.603	.510
X2.3	18.18	1.906	.280	.665
X2.4	18.36	1.500	.470	.580
X2.5	18.44	1.476	.652	.485

UJI NORMALITAS KOLMOGOROV-SMIRNOV TEST

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.07708656
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.078
	Negative	-.101
Test Statistic		.101
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

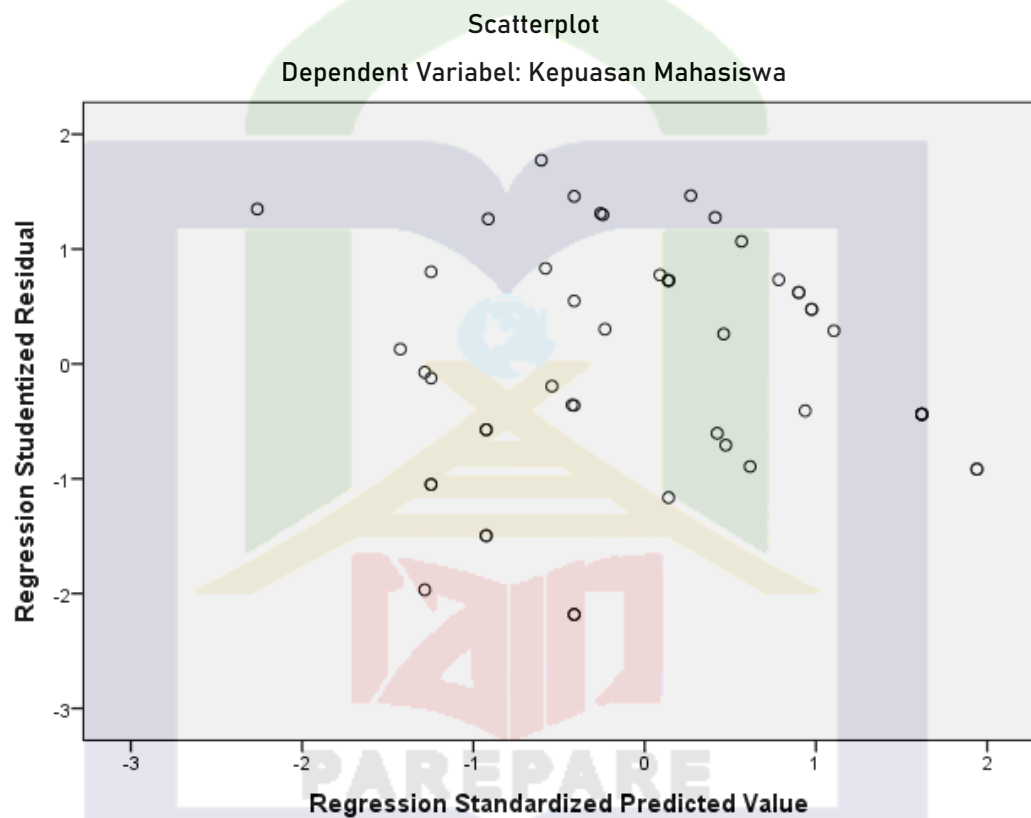
UJI MULTIKOLINEARITAS

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	18.60	24.95	22.02	1.513	50
Std. Predicted Value	-2.262	1.940	.000	1.000	50
Standard Error of Predicted Value	.172	.498	.305	.079	50
Adjusted Predicted Value	18.40	25.09	22.01	1.524	50
Residual	-2.397	1.893	.000	1.077	50
Std. Residual	-2.157	1.703	.000	.969	50
Stud. Residual	-2.183	1.774	.005	1.006	50
Deleted Residual	-2.456	2.055	.012	1.161	50
Stud. Deleted Residual	-2.280	1.818	.002	1.021	50
Mahal. Distance	.187	8.853	2.940	1.981	50

Cook's Distance	.000	.106	.020	.022	50
Centered Leverage Value	.004	.181	.060	.040	50

a. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA



UJI HETEROSKEDASTISITAS

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.815 ^a	.664	.642	1.112

a. Predictors: (Constant), KOMPETENSI_SDM, BUDAYA_KERJA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	112.134	3	37.378	30.247	.000 ^b
	Residual	56.846	46	1.236		
	Total	168.980	49			

a. Dependent Variable: KEPUASAN_MAHASISWA

b. Predictors: (Constant), KOMPETENSI_SDM, BUDAYA_KERJA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-5.752	2.988		-1.925	.060		
	KOMPETENSI_SDM	.487	.143	.328	3.394	.001	.782	1.279
	BUDAYA_KERJA	.777	.153	.508	5.083	.000	.731	1.367

a. Dependent Variable: KEPUASAN_MAHASISWA

RegressionVariables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KOMPETENSI_SDM, BUDAYA_KERJA ^b		Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN_MAHASISWA

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.815 ^a	.664	.642	1.112

a. Predictors: (Constant), KOMPETENSI_SDM,BUDAYA_KERJA

b. Dependent Variable: KEPUASAN_MAHASISWA

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	112.134	3	37.378	30.247	.000 ^b
	Residual	56.846	46	1.236		
	Total	168.980	49			

a. Dependent Variable: KEPUASAN_MAHASISWA

b. Predictors: (Constant), KOMPETENSI_SDM,BUDAYA_KERJA

Lampiran 3. Tabel r

Tabel r untuk df = 1 50

df = (N- 2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178

24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Lampiran 4. Tabel Uji F

Tabel Uji F

$\alpha =$ 0,05	$df_1=(k-1)$							
$df_2=(n$ $-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161,44 8	199,500	215,70 7	224,583	230,162	233,98 6	236,768	238,883
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321

27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130