

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
FEBI IAIN LANGSA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



Oleh :

Musnadi

Nim: 4012019149

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
2022**

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA**

FEBI IAIN LANGSA

Oleh :

MUSNADI

Nim : 4012019149


Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Program Studi Perbankan Syariah (PBS)

Langsa, 17 Januari 2022

Pembimbing I



Dr. Abdul Hamid, MA
NIP. 19730731 200801 1 007

Pembimbing II



Fakrizal, Lc, MA
NIP. 19850218 201801 1 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Samsul Rizal, S.HI, M.SI
NIP. 19781215 200912 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Langsa**”. an. Musnadi, NIM 4012019149 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 17 Februari 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 17 Februari 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Langsa

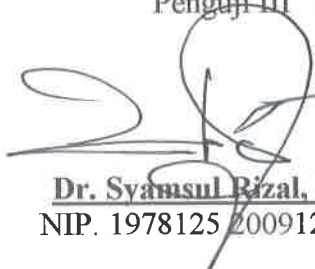
Penguji I


Drs. Abdul Hamid, MA
NIP. 19730731 200801 1 007


Penguji II


Fakhrizal Bin Mustafa, MA
NIP. 19850218 201801 1 001

Penguji III


Dr. Syamsul Rizal, M.S.I
NIP. 1978125 200912 1 002

Penguji IV


Mawardi, M.S.I
NIP. 19740510 201411 1 002

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa


Dr. Iskandar Budiman, M.CL
NIP. 19650616 199503 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Musnadi
Nim : 4012019149
Tempat/ Tgl. Lahir : Bateepila, 08 September 1983
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Dusun Ingin Jaya Desa Uram, Jln. Kecamatan
Banda Aceh, Kabupaten Aceh Timur

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Langsa”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 17 Januari 2022

Yang membuat pernyataan


MUSNADI

MOTTO

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha Mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui."
(QS. Al-Baqarah: 216)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil alamin, segala puji untuk Mu Allah SWT atas segala kemudahan, limpahan rahmat dan karunia yang Engkau berikan selama ini.

Kupersembahkan Karya Kecil ini sebagai tanda bakti dan cinta tulus kepada:

Ayahanda & Ibunda

Bapak dan Ibu Pembimbing

Bapak dan Ibu Pembimbing Terimakasih Telah Membantu Penulis Dalam Menyelesaikan Skripsi Ini Tanpa Lelah Dan Bosan.

Teman-Temanku

Khususnya Jurusan Perbankan Syariah Seperjuangan

Almamater Tercinta IAIN Langsa

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Langsa. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Langsa. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan administrasi akademik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Langsa. Sedangkan variabel kinerja pegawai tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Langsa. Nilai *adjusted R Square* sebesar 81,3%%, hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik mampu menjelaskan variabel kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Langsa sebesar 81,3%%, sedangkan sisanya yaitu 18,7% dijelaskan oleh variabel lain seperti variabel lokasi, biaya, budaya akademik, dan citra perguruan tinggi.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

This study was conducted to measure the effect of employee performance and the quality of academic administrative services on student satisfaction of the Faculty of Economics and Business IAIN Langsa. The data used in this study is primary data using a questionnaire distributed to students of the Faculty of Economics and Business IAIN Langsa. The analytical technique used in this research is multiple linear regression analysis. The results showed that the variable quality of academic administration services had a partial effect on student satisfaction of the Faculty of Economics and Business IAIN Langsa. Meanwhile, the employee performance variable has no partial effect on student satisfaction of the Faculty of Economics and Business IAIN Langsa. The adjusted R Square value is 81.3%%, it shows that the variable of employee performance and the quality of academic administration services is able to explain the variable satisfaction of students of the Faculty of Economics and Business IAIN Langsa by 81.3%%, while the remaining 18.7% is explained by other variables such as variable location, cost, academic culture, and image of the university.

Keywords: Employee Performance, Academic Administration Service Quality, Student Satisfaction

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya maka peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul, **“Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Langsa”** dengan baik. Shalawat beserta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia menuju alam berilmu pengetahuan.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa, serta selesai berkat bantuan dan bimbingan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Pada kesempatan baik ini, perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Basri Ibrahim, MA., selaku Rektor IAIN Langsa.
2. Bapak Dr. Iskandar Budiman, M. Cl., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
3. Bapak Dr. Syamsul Rizal, M.SI., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
4. Bapak Fakhrizal, Lc.,MA, pembimbing II yang dengan sabar memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan kepada peneliti sehingga skripsi ini terselesaikan.
5. Bapak Abdul Hamid, MA, pembimbing I yang dengan sabar memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan kepada peneliti sehingga skripsi ini terselesaikan.
6. Ibu Mastura, MEI., selaku Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Program Studi Perbankan Syariah S1 yang telah memberikan bekal berbagai teori, ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi peneliti.

8. Segenap Staff TU Prodi Perbankan Syariah dan Staff TU Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang memberi kemudahan administratif bagi peneliti selama masa perkuliahan.
9. Orang tua tercinta yaitu Ayahanda Nuriman, Ibunda Rohani, serta Istri Tercinta yang telah memberikan dukungan moral dan materil serta Doa kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang ikut membantu dan memberikan dukungan serta masukan demi selesainya skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semua bantuan tersebut peneliti kembalikan kepada Allah SWT, untuk dapat diberikan imbalan berupa pahala yang setimpal dengan besarnya bantuan yang telah diberikan kepada peneliti.

Apabila nantinya terdapat kekurangan dan kesilapan dalam penulisan skripsi ini akibat dari keterbatasan pengetahuan dan kemampuan peneliti, peneliti terlebih dahulu memohon maaf dan mengharapkan masukan yang bersifat membangun guna memperbaiki tulisan dan karya ilmiah selanjutnya. Akhir kata, kepada Allah SWT, kita berserah diri. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Wassalam.

Langsa, 2022

Peneliti

MUSNADI

TRANSLITERASI

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	Es(dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha(dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet(dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es(dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	De(dengan titik dibawah)
ط	Ta	Ṭ	Te(dengan titik dibaah)

ظ	Za	Ẓ	Zet(dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik(diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Gabungan Huruf	Nama
يَـ	fathah dan ya	Ai	a dan i
وُـ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

Kataba	=	كَتَبَ
Fa'ala	=	فَعَلَ
Žakira	=	ذَكَرَ
Yazhabu	=	يَذْهَبُ
Suila	=	سُئِلَ
Kaifa	=	كَيْفَ
Haula	=	هَوْلَ

3. Maddah

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

Harakat dan Harakat	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ / اِ	fathah dan alif	Ā	A dan garis di atas
إِ	kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
أُ	dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

Qāla	=	قَالَ
Ramā	=	رَمَى
Qīla	=	قِيلَ
Yaqūlu	=	يَقُولُ

4. Ta Marbutah

Transliterasi ta marbutah ada dua:

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

Contoh:

Rauḍah al-Aṭfal	=	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
Rauḍhatul aṭfal		

al-Madīnah al-Munawwarah =	المَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
al-Madīnatul-Munawwarah	
Ṭalḥah =	طَلْحَة

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

Rabbana =	رَبَّنَا
Nazzala =	نَزَّلَ
al-Birr =	الْبِرُّ
al-Ḥajj =	الْحَجُّ
Nu'imma =	نُعَمَّ

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /ل/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Contoh:

ar-Rajulu =	الرَّجُلُ
as-Sayyidatu =	السَّيِّدَةُ
asy-Syamsu =	الشَّمْسُ
al-Qalamu =	القَلَمُ
al-Badī'u =	البَدِيعُ
al-Jalālu =	الْجَلَالُ

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Ta'khuzūna =	تَأْخُذُونَ
an-Nau' =	النَّوْءُ
Syai'un =	شَيْءٌ
Inna =	إِنَّ
Umirtu =	أَمِرْتُ
Akala =	أَكَلَ

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *harf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan sehingga dalam transliterasi, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

Wa innalāha lahuwa khair ar-rāziqīn
Wa innalāha lahuwa khairurrāziqīn

وَإِنَّا لِلَّهِ وَأَنتَ الْخَيْرُ الرَّازِقِينَ

Fa aufu al-kaila wa al-mīzān

فَأَوْفُوا الْكَيْلَ الْمِيزَانَ

Fa auful- kaila wa-mīzān

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ

Ibrāhīm al-Khalīl

Ibrāhīm al-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ الْمَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا

Bismillāhi majrehā wa mursāhā

وَاللَّهُمَّ إِنَّا نَسْتَعِينُكَ فِي سَبِيلِ

Walillāhi ‘alan-nāsi hijju al-baiti manistatā‘a ilaihi sabīlā

Walillāhi ‘alan-nāsi hijjul-baiti manistatā‘a ilaihi sabīlā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama dari itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

Wa mā Muhammadun illa rasūl

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lallazī biBakkata mubārakan

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīh al-Qur’an

Syahru Ramadanal-lazī unzila fīhil-Qur’an

وَلَقَدْ رَأَاهُ بِالْأَفُقِ الْمُبِينِ

Wa laqad raāhu bi al-ufuq al-mubīn

Wa laqad raāhu bil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdu lillāhi rabb al-‘ālamīn

Alhamdu lillāhi rabbil-‘ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arab-nya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan

kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

Naṣrun minallāhi wa faṭḥun qarīb

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

Lillāhi al-amru jamī'an

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

Lillāhil-amru jamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Wallāhu bikulli syaiin 'alīm

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAKS	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.5. Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN TEORITIS	13
2.1 Kinerja Karyawan	13
2.1.1 Pengertian Kinerja	13
2.1.2 Penilaian Kinerja	14
2.1.3 Indikator Kinerja Karyawan	16
2.2 Pelayanan Prima Pendidikan	17
2.2.1 Pengertian Layanan	17
2.2.2 Pendidikan Sebagai Layanan Jasa	19
2.2.3 Layanan Prima Lembaga Pendidikan	21
2.2.4 Prinsip Kualitas Layanan Jasa	24
2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan	26
2.3 Pengertian Administrasi Akademik	27
2.3.1 Pengertian Administrasi	27
2.3.2 Pengertian Administrasi Akademik	29
2.3.3 Prinsip-Prinsip Administrasi Akademik	30
2.3.4 Komponen Administrasi Akademik	31
2.4 Kepuasan Pelanggan	34
2.4.1 Pengertian Kepuasan	34
2.4.2 Pengertian Pelanggan	35
2.4.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan	37

2.4.4 Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan	39
2.4.5 Strategi Kepuasan	40
2.4.6 Indikator Kepuasan	43
2.5 Penelitian Terdahulu	44
2.6 Kerangka Teoritis	46
2.7 Hipotesis	46
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	48
3.3 Populasi dan Sampel	48
3.3.1 Populasi	48
3.3.2 Sampel	49
3.4 Teknik pengumpulan Data	50
3.5 Jenis dan Sumber Data	52
3.6 Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel	53
3.6.1 Identifikasi Variabel	53
3.6.2 Definisi Operasional Variabel	53
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	55
3.7.1 Uji Validitas	55
3.7.2 Uji Reliabilitas	56
3.8 Model Analisa Data	56
3.8.1 Model Analisa Deskriptif Statistik Kuantitatif	56
3.8.2 Model Analisis Regresi Berganda	56
3.9 Uji Asumsi Klasik	57
3.9.1 Uji Normalitas	57
3.9.2 Uji Multikolinearitas	57
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas	58
3.10 Uji Hipotesis	59
3.10.1 Uji t (Uji Parsial)	59
3.10.2 Uji F (Uji Simultan)	59
3.11 Koefisien Determinasi (R^2)	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Umum FEBI IAIN Langsa	61
4.2 Karakteristik Responden	62
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	62
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	63

4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	63
4.3.1 Hasil Uji Validitas	63
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	65
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	65
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	65
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	66
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.6 Hasil Uji Hipotesis	69
4.6.1 Hasil Uji t	69
4.6.2 Hasil Uji F	70
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71
4.7 Pembahasan	72
BAB V PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	44
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Kuesioner	51
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	63
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4.9 Persamaan Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4.10 Hasil Uji t	69
Tabel 4.11 Hasil Uji F	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis	46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perubahan pola pikir masyarakat akan pentingnya pendidikan berimbas pada meningkatnya minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi dianggap telah menjadi wadah penghasil sumber daya manusia yang bermutu. Sejalan dengan pertumbuhan kebutuhan pendidikan tinggi maka perkembangan perguruan tinggi selalu menjadi perhatian masyarakat. Pada perkembangannya perguruan tinggi tidak hanya dilihat sebagai pusat ilmu pengetahuan, pusat penelitian, dan pusat pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga suatu entitas korporat “penghasil ilmu pengetahuan” yang perlu bersaing untuk menjamin kelangsungan hidup. Perubahan ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas layanan, harga, dan promosi perguruan tinggi.

Persaingan yang semakin ketat dan tuntutan kebutuhan masyarakat akan kualitas yang berorientasi pada nilai pengguna jasa (*customer value*) pada akhirnya menekan organisasi untuk dapat menanggapi dengan cepat (*responsiveness*). Menghadapi kondisi ini hal utama yang harus diprioritaskan oleh perguruan tinggi adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki mahasiswa, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perguruan tinggi, yang saat ini dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perguruan tinggi.¹

¹ Siti Maisaroh, *Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta. Laporan Penelitian*. Universitas PGRI Yogyakarta, 2005.

Paradigma baru manajemen pendidikan tinggi merujuk pada lima pilar: kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi, dan evaluasi. Pemberlakuan paradigma tersebut berfungsi untuk mewujudkan tujuan akhir peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Manajemen peningkatan mutu pendidikan tinggi diartikan sebagai layanan profesional publik yang dijalankan dan diarahkan semaksimal mungkin untuk memberikan layanan yang sesuai atau melebihi standar. Artinya layanan yang diberikan perguruan tinggi harus berkualitas agar mendapatkan kepercayaan masyarakat atau publik. Ini berarti setidaknya perguruan tinggi harus memiliki kriteria dan standar pelayanan atau melakukan pengukuran layanan kepada para pelanggan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikannya.

Sistem manajemen pengendalian mutu layanan perguruan tinggi terbagi dua, yaitu internal dan eksternal. Pada lingkup internal mencakup pengawasan penyelenggaraan pendidikan tinggi oleh perguruan tinggi guna mewujudkan visi misi serta untuk memenuhi kebutuhan pemegang kepentingan (pelanggan) melalui penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi. Lingkup eksternal saat ini lazim dilakukan melalui penilaian standar mutu oleh BAN PT (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi) dan ISO (*International Organization For Standardization*). Sistem Manajemen Mutu ISO (*International Organization For Standardization*) secara umum menggunakan delapan klausul/prinsip utama, yaitu: berfokus pada pelanggan, kepemimpinan, peran serta setiap orang di dalam organisasi, pendekatan proses, pendekatan sistem, peningkatan terus menerus,

pengambilan keputusan dengan pendekatan fakta, serta hubungan baik dengan pemasok.

Disebutkan pada salah satu prinsip ISO bahwa pengukuran kepuasan pelanggan wajib dilakukan sebagai umpan balik dari pelanggan terhadap sistem yang diterapkan. Ini berarti bahwa keberhasilan sebuah lembaga sangat ditentukan oleh mutu layanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan. Sebagai lembaga pendidikan maka proses akademik merupakan proses inti, oleh karena itu pengukuran kepuasan pelanggan pada proses ini wajib dilakukan secara periodik.

Berlandaskan pemahaman mutu di atas, dapat dikatakan bahwa saat ini pendidikan bukan lagi sebatas kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang diukur secara akademik, tetapi sudah mengarah pada suatu bentuk kualitas pendidikan secara menyeluruh (*Total Quality Education*) yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.² Pelanggan pendidikan terbagi ke dalam dua kelompok, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal meliputi para pendidik dan staf pendukung. Pelanggan eksternal meliputi pelanggan eksternal utama adalah peserta didik; pelanggan eksternal sekunder adalah orang tua, pemerintah dan *employers*, serta pelanggan eksternal tersier adalah pasaran kerja, pemerintah dan masyarakat.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk

² Endang Fatmawati, *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP. Tesis*. Universitas Diponegoro, 2003, h. 3.

atau jasa.³ Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.

Sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan akan merasa puas. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat pelanggan tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa.⁴

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu karyawan. Penilaian kinerja karyawan juga tidak kalah pentingnya, penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan.

Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara

³ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta : Rineka Cipta, 2011, h. 23.

⁴ Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa*. (Yogyakarta : Andi, 2000), h. 4.

obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan atau organisasi.

Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Berdasarkan realita tersebut maka perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan harus berbenah dalam memberikan pelayanan agar memperoleh pengakuan masyarakat serta mampu bersaing. Layanan pendidikan dapat dibagi atas lima jenis pokok jasa pelayanan yaitu: pelayanan administrasi pendidikan, pelayanan pembelajaran, pelayanan kulikuler, pelayanan penelitian, dan pelayanan keinformasian pendidikan. Layanan pendidikan yang diberikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan. Perlu ada bukti prestasi, penilaian, sertifikasi kualitas, keberhasilan alumni dalam mendapatkan pekerjaan yang relevan, serta hasil evaluasi sehingga memperoleh pengakuan masyarakat serta unggul dalam persaingan.

Aspek penilaian pendidikan yang berhasil dapat diindikasikan sebagai layanan pendidikan yang mampu menghasilkan output pendidikan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat. Mengemukakan paradigma mutu pendidikan yang berorientasi pada klien didefinisikan sebagai ukuran sejauh mana program dan hasil keluaran tersebut telah memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Ada tiga hal yang perlu dipahami oleh lembaga penyelenggara pendidikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan klien, yaitu: apa kebutuhan klien, bagaimana mengetahui kebutuhan klien, dan apa yang membuat mereka puas.⁵

Penelitian empiris berkenaan dengan *service quality* untuk mengukur kinerja perusahaan secara keseluruhan ternyata banyak terfokus pada masalah pelayanan konsumen (*consumer service quality*).⁶ Hasil penelitian lainnya dilakukan oleh Renata Arimawati (2013) menunjukkan bahwa variabel bukti fisik/nyata, kehandalan/*reliability*, *responsiveness*/daya tanggap, jaminan, empati, semua memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.⁷

Layanan akademik di FEBI IAIN Langsa layanan dilakukan oleh Kantor FEBI IAIN Langsa. Berkaitan dengan fungsinya yang selalu berhubungan dengan mahasiswa, maka layanan akademik dianggap merupakan salah satu pendukung terwujudnya pendidikan yang berkualitas. Dengan demikian perlu adanya inovasi manajemen dan pengukuran atau evaluasi dari para pengguna jasa layanan

⁵ Amat Jaedun dan Ishartiwi, *Survei Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Laporan Hasil Penelitian*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2011, h. 4.

⁶ Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa*. (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2014), h. 32.

⁷ Renata Arimawati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro. Skripsi*. Universitas Diponegoro, 2013.

(mahasiswa). Perlu diingat bahwa orang yang paling menikmati kesuksesan sebuah perguruan tinggi adalah mahasiswanya.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam FEBI IAIN Langsa menyediakan jenis layanan akademik berupa pengaturan jadwal perkuliahan, nilai, KRS, yudisium, dan urusan kemahasiswaan yang berkaitan dengan akademik mahasiswa. Realisasi pelaksanaan layanan akademik di FEBI IAIN Langsa masih terdapat kesenjangan antara harapan mahasiswa dan kondisi aslinya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa mahasiswa dapat dijelaskan berbagai permasalahan tersebut diantaranya:

1. Pelayanan dikantor FEBI dirasa masih kurang memuaskan, hal ini dikarenakan terkadang waktu yang dijanjikan tidak sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan,
2. Terkadang pegawai yang dicari tidak ada dikantor, sehingga harus membuat janji dengan pegawai yang bersangkutan.
3. Terjadinya tabrakan jadwal kuliah, misalnya saja ada dosen yang mengajar diwaktu dan jam yang bersamaan dengan mata kuliah dan kelas yang berbeda, kesulitan mencari kelas ketika dosen minta ganti waktu kuliah.
4. Adanya kesan yang masih berantakan dikarenakan adanya pegawai yang mempunyai pekerjaan lebih dari satu.
5. Kesulitan mencari kelas dikarenakan jumlah kuota yang sudah penuh.

Berikut adalah pemaparan yang dikemukakan oleh para mahasiswa: Bagaimana sistem kualitas pelayanan di kator FEBI dan kinerja pegawainya? Diantara beberapa jawaban dari mahasiswa ternyata memiliki penilaian yang

berbeda. Misalnya saja yang diutarakan oleh MS Mahasiswa Transfer D3 ke S1 Perbankan syaiah Tahun 2019 mengungkapkan bahwa “pelayanannya terkadang kurang cepat, terkadang waktu yang dijanjikan dengan keadaan yang ada tidak sesuai, sedangkan untuk karyawan sendiri terkadang tidak enak terkesan kurang ramah. Kalau untuk kantor atas seperti dekan dan jajarannya sudah cukup memuaskan walaupun terkadang susah dicari. Tetapi dengan adanya sistem pelayanan online sudah dapat mempercepat menyelesaikan apa yang diperlukan mahasiswa”.⁸

Diungkapkan juga oleh NA Mahasiswa S1 PBS Tahun 2017 yang mengungkapkan “pelayanan dikantor FEBI sudah lumayan bagus, tetapi untuk dibagian kasubag masih kurang bagus, menurutnya masih terkesan kurang rapi bahkan untuk tempatnya terkesan kurang rapi. Sedangkan untuk kantor atas sudah lumayan bagus dan dengan adanya sistem pelayanan secara online dirasa sudah cukup bagus”.⁹ Diungkapkan juga oleh RK Mahasiswa S1 Ekonomi Syariah Tahun 2018 “pelayanan di resepsionis sudah cukup bagus, namuun untuk bagian pembuatan surat terkadang masih lama. Sedangkan untuk kantor atas orangnya susah dicari jadi harus janji dulu sama yang bersangkutan dan dengan adanya sistem pelayanan secara online sudah dapat mempermudah Mahasiswa dalam menyelesaikan apa yang dibutuhkannya”.¹⁰

Apakah ada masalah lain yang terjadi? Misalnya seperti tabrakan jadwal mata kuliah? Seperti yang dikemukakan oleh ED Mahasiswa S1 Ekonomi Syariah Tahun 2017 yang mengungkapkan bahwa “masih ada waktu itu kuliah pagi jam

⁸ Wawancara pada tanggal 15 Februari 2021.

⁹ Wawancara pada tanggal 16 Februari 2021.

¹⁰ Wawancara pada tanggal 18 Februari 2021.

08.15 mata kuliah ulumul qur'an, tetapi ternyata dosennya ada kelas dihari yang sama dan jam yang sama dengan mata kuliah yang berbeda".¹¹ Terus bagaimana solusi jika ada jadwal kuliah yang bertabrakan? Diutarakan oleh FR Mahasiswa PBS Tahun 2019 "ya, jadi kita mengatur ulang jadwal kuliah dengan dosen yang bersangkutan. Dosen dan kelas yang bersangkutan ada jadwal kuliah yang kosong nah, disitulah kita bikin jadwal baru. Walaupun terkadang kita kesulitan mencari kelas yang kosong, jika memang dengan keadaan terpaksa maka kuliahnya dilakukan di Lab Komputer".¹²

Pernah tidak kebagian dimata kuliah tertentu? Bagaimana solusinya? Pernah ada nama mahasiswa yang belum tercatat diabsensi? Seperti yang diungkapkan oleh KH Mahasiswa Ekonomi Syariah Tahun 2017 "pernah, jadi waktu itu tidak kebagian kelas. Terus minta surat pengantar dari fakultas yang kemudian dibawa ke kampus satu untuk diinputkan mata kuliah tersebut. Untuk masalah itu juga pernah, jadi mahasiswa yang bersangkutan dianjurkan oleh dosen pengampu untuk dibuat absensi baru lagi."¹³

Masalah lain adalah lamanya membuat surat keterangan bebas perpustakaan, bebas kopma, dan lain-lain. Bagaimana menurutmu tentang prosedur pembuatan surat tersebut? Waktu yang diperlukan berapa hari? "kalau untuk persyaratnya cukup mudah, waktunya pun cukup cepat. Namun waktu itu sedikit mundur dari yang dijanjikan mungkin dikarenakan karena banyaknya

¹¹ Wawancara pada tanggal 16 Februari 2021.

¹² Wawancara pada tanggal 15 Februari 2021.

¹³ Wawancara pada tanggal 18 Februari 2021.

mahasiswa yang meminta surat tersebut”. (NL Mahasiswa Transfer D3 Akubank ke S1 Perbankan Syariah Tahun 2019).¹⁴

Dengan adanya sistem layanan secara online diharapkan mampu meningkatkan pelayanan administrasi menjadi semakin lebih baik. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak keluhan-keluhan dari pengguna yaitu Mahasiswa. Berdasarkan paparan diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN Langsa”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.

¹⁴ Wawancara pada tanggal 20 Februari 2021.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa adalah:
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan penilaian dan informasi bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa.
 - b. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik.
2. Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa adalah:
 - a. Untuk mengevaluasi kinerja para pegawai.
 - b. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegawai kepada pelanggan (mahasiswa).
3. Untuk Peneliti

Menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap loyalitas mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa. Sehingga penulis mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam IAIN Langsa jika dipengaruhi oleh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini akan disajikan dalam sistematika pembahasan yang terdiri dari 5 bab, yaitu:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini membahas mengenai kajian pustaka, penelitian terdahulu, kerangka teori, dan hipotesis penelitian.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisi penjelasan mengenai jenis dan sifat penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, devinisi operasional variabel, uji validitas dan reliabilitas, model analisis data, uji hipotesis, uji koefisien determinasi, dan uji asumsi klasik.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan.

Bab V : Penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Karyawan

2.1.1 Pengertian Kinerja

Dan Katakanlah: “Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”. Kinerja (*Job Performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Setiap pekerjaan yang efisien tentu juga efektif, karena dilihat dari segi hasil, tujuan dan akibat yang dikehendaki dari perbuatan itu telah dicapai secara maksimal. Pada umumnya kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang diperoleh dari perbuatannya.¹ Kinerja adalah acuan tingkat keberhasilan dalam mencapai persyaratan-persyaratan

¹ Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: STIE YKPN, 2015), h. 327.

pekerjaan. Kinerja juga merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang ditetapkan secara bersama.²

Pada dasarnya disetiap organisasi dikenal ada 3 macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja proses, dan kinerja pegawai. Kinerja organisasi adalah kinerja yang ditunjukkan oleh suatu organisasi. Kinerja proses adalah kinerja yang ditunjukkan oleh proses dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja pegawai adalah kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai atau sekelompok pegawai. Hubungan ketiga kinerja ini sangat erat, karena kinerja organisasi sangat bergantung pada kinerja proses, dan kinerja proses sangat bergantung pada kinerja pegawai.

Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi.

2.1.2 Penilaian Kinerja

Menurut Attwood Margareth & Stuart Dimmock, Definisi kata “*to appraise* (menilai)” adalah “menetapkan harga untuk” atau “menilai suatu benda”.

² Stephen P Robbins, *Perilaku Organisasi, Edisi Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Pringhalindo, 2016), h. 23.

Jika menggunakan istilah “Penilaian Kinerja” berarti kita terlibat dalam proses menentukan nilai karyawan bagi perusahaan, dengan maksud meningkatkannya.³

Menurut Desller Gerry, mengungkapkan penilaian kinerja adalah prosedur apa saja yang meliputi:⁴

- a. Penetapan standar kinerja.
- b. Penilaian kinerja aktual karyawan dalam hubungan standar.
- c. Memberi umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi karyawan untuk menghilangkan penurunan kinerja atau terus bekerja lebih giat.

Menurut Dimmcook, mengungkapkan tujuan penilaian kinerja adalah sebagai berikut:⁵

- a. Membantu meningkatkan kinerja.
- b. Menetapkan sasaran bagi kinerja perorangan.
- c. Menilai kebutuhan pelatihan dan pengembangan.
- d. Menyikapi percana untuk pengembangan karyawan dimasa mendatang.
- e. Menilai potensi dimasa depan untuk kenaikan pangkat.
- f. Memberi konsultasi kepada karyawan mengenai peluang karier.
- g. Menentukan tarif kinerja karyawan untuk maksud peninjauan gaji.
- h. Mendorong pimpinan untuk berpikir cermat mengenai kinerja staf pada umumnya dan faktor yang mempengaruhinya, termasuk gaya kepemimpinan dan perilaku mereka sendiri.

³ Sedermayanti, *Good Governance : Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*, Ed 1, (Bandung : Mandar Maju, 2003), h. 260.

⁴ Sedermayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Redika Aditama, 2007), h. 260.

⁵ *Ibid.*, h. 263.

Berikut adalah manfaat dari penilaian kinerja menurut Sedarmayanti:

Perbaikan kinerja:⁶

- a. Penyesuaian kompensasi.
- b. Keputusan penempatan.
- c. Kebutuhan pengembangan dan pelatihan.
- d. Perencanaan dan pengembangan karir.
- e. Kekurangan dalam proses penyusunan karyawan.
- f. Kesempatan kerja yang sama.
- g. Tantangan dari luar.
- h. Umpan balik terhadap sumber daya manusia.

2.1.3 Indikator Kinerja Karyawan

Adapun yang menjadi alat ukur atau indikator dalam kinerja karyawan adalah sebagai berikut:⁷

1. Pelayanan yang kondusif.
2. Kedisiplinan.
3. Tanggung jawab.
4. Kecepatan dan ketepatan waktu.
5. Keramahan dan kesopanan.
6. Hubungan baik karyawan dengan pelanggan.
7. Kecekatan.
8. Penampilan.

⁶ *Ibid*, h. 265.

⁷ Porter Michael E, *Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*, (Jakarta: Erlangga, 1993), h. 36.

2.2 Pelayanan Prima Pendidikan

2.2.1 Pengertian Layanan

Istilah *service* dalam Bahasa Indonesia setidaknya memiliki tiga kata yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, layanan umumnya mencerminkan produk tidak berwujud (*intangible*) atau sektor industri spesifik seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan dan seterusnya. Pada hakikatnya layanan sebagai jasa bersifat *intangible* (tidak berwujud), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Sebagai layanan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu ataupun kelompok) kepada pihak lain (individu ataupun kelompok). Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan, yang mencakup aktivitas menjawab pertanyaan pelanggan, menangani komplain, memproses pesanan, menginstalasi produk, dan memperbaiki kerusakan.⁸

Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut.⁹ Pengertian pelayanan menurut Kotler, yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Bharata pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

⁸ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014), h. 17.

⁹ Lovelock CH, *Service Marketing. Second Edition*, Englewood Cliffs, (New Jersey: Prentice Hal Inc, 2000), h. 5.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penawaran jasa (*intangible*) atau produk oleh penyedia layanan.

Perkembangan selanjutnya menurut Gilmore layanan dapat dibedakan menjadi *service* sebagai aktivitas dan *service* sebagai konsep.¹⁰ Sebagai aktivitas layanan mencakup kepuasan pelanggan, dalam hal ini jasa dipandang sebagai fungsi tambahan yang melengkapi produk fisik maupun non fisik. Layanan dijadikan keunggulan kompetitif, seperti keramahan dan kesigapan pegawai dalam menaganai pelanggan. Sebagai konsep, layanan dapat berwujud organisasi yang meliputi struktur organisasi (bisnis maupun nirlaba yang berkecimpung di bidang jasa), produk inti (perluasan produk atau setiap aktivitas tambahan yang dirancang untuk memfasilitasi penyampaian produk inti), *product support* (setiap aktivitas yang berorientasi pada pelanggan yang berlangsung setelah produk inti disampaikan kepada pelanggan), dan tindakan membantu dan memberikan saran kepada pelanggan. Dengan demikian pada hakikatnya setiap bisnis adalah bisnis jasa/layanan.

Lingkup internal sebuah organisasi mengenal adanya istilah pelanggan internal. Ini berarti setiap individu atau departemen berperan sebagai penyedia maupun penerima layanan individu/departemen lainnya. Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal sangat tergantung pada kualitas relasi dan kerjasama pelanggan internal. Oleh sebab itu, kepuasan dan loyalitas pelanggan

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa...* h. 17.

eksternal baru bisa terwujud secara efektif apabila kepuasan dan loyalitas pelanggan internal tercipta.

2.2.2 Pendidikan Sebagai Layanan Jasa

Dipandang berdasarkan penyelenggaraannya pendidikan termasuk kategori layanan jasa (*service*) yang dilaksanakan oleh lembaga penyelenggara pendidikan atau satuan pendidikan bagi dan untuk kepentingan masyarakat. Layanan (*services*) memiliki arti yang berbeda-beda, tergantung pada konteksnya. Kata jasa(*service*) memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk. Pendidikan merupakan layanan yang sifatnya diperuntukan untuk publik, maka orientasi layanan pendidikan pun mengarah pada masyarakat umum. Dikutip dari Keputusan MenPan No.63 tahun 2003, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pendidikan sebagai produk jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud akan tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen yang diproses dengan menggunakan atau tidak menggunakan bantuan produk fisik dimana proses yang terjadi merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang mempunyai sifat yang tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pendidikan merupakan layanan publik yang memberikan layanan atau menghasilkan jasa bagi publik atau konsumen.

Dilihat dari intensitas hubungan antara pemberi jasa dan yang diberi layanan, penyelenggaraan pendidikan termasuk dalam kategori *high contactservice*, karena keterampilan interpersonal staf penyedia jasa merupakan aspek krusial, misalnya *performance* pegawai dan dosen menjadi penekanan utama bahwa di dalam layanan jasa pendidikan terjadi interaksi yang sangat *intens* antara siswa sebagai pelanggan dengan guru serta tenaga pendidik lainnya. Menurut Fitzsimmons Penyelenggaraan pendidikan secara spesifik disebutkan sebagai kegiatan yang menekankan pada aspek *profesional service*, selain masih terdapat tiga dimensi lainnya yaitu *service factory*, *mass service*, *dan service shop*. Kegiatan penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi pada dasarnya adalah kegiatan atau industri jasa, yaitu memberikan layanan jasa pendidikan kepada murid/siswa sebagai pelanggan.

Penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi, selayaknya mencermati kualitas layanan yang diberikan kepada siswa dan atau stakeholdersnya. Kegiatan pendidikan, tidak hanya diorientasikan kepada hasil akhir proses pendidikan dengan melahirkan sejumlah lulusan, melainkan juga fokus perhatian harus mulai diarahkan kepada kualitas layanan dalam pelaksanaan proses belajar mengajar. Kualitas layanan pendidikan perlu diperhatikan bukan karena berpengaruh terhadap hasil pendidikan, melainkan juga

penting dilihat dari aspek persaingan antar lembaga penyelenggara pendidikan untuk mendapatkan siswa baru. Diyakini, kualitas layanan akan berpengaruh terhadap animo masyarakat/siswa baru.¹¹

2.2.3 Layanan Prima Lembaga Pendidikan

Perguruan tinggi dalam melaksanakan pendidikan bertujuan untuk menghasilkan insan akademik yang berkualitas. Kualitas diukur berdasarkan segipenguasaan ilmu dan teknologi, serta sikap dan budi pekerti luhur, aktif, kreatif, dan inovatif. Tujuan tersebut menjadi sulit dicapai karena terkendala oleh berbagai faktor, baik faktor mahasiswa maupun faktor dari luar yang berkaitan dengan pelayanan kemahasiswaan yang diberikan.¹²

Salah satu penghambat pencapaian tujuan tersebut adalah ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Hal ini dapat disebabkan oleh mahasiswa sendiri yang tidak tahu dan enggan untuk mengenal lembaga secara utuh sehingga tidak mengetahui bagaimana hak dan kewajibannya untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Hal sebaliknya bisa diakibatkan dari pihak pegawai, dosen, maupun tenaga lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa untuk mewujudkan tujuannya perguruan tinggi membutuhkan suatu pelayanan yang mampu memfasilitasi mahasiswa dan juga pihak dosen, tenaga administrasi, dan pihak penunjang lainnya. Pelayanan ini biasa disebut sebagai layanan prima pendidikan.

¹¹ Yahya Sudarya, Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan: Kajian Teoritis. *Jurnal Pendidikan Dasar* Nomor 8, 2007.

¹² Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Raja Graffindo Persada, 2012, h. 57.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani (LAN-RI, 2004). Pelayanan Prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu puas kepada organisasi/perusahaan.¹³

Berdasarkan pendapat di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan prima adalah suatu layanan yang diberikan kepada pelanggan yang dilakukan sesuai dengan atau melebihi standar yang telah ditetapkan, atau layanan terbaik yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pelanggan. Pada perguruan tinggi yang mayoritas pelanggannya adalah mahasiswa layanan prima bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan mahasiswa sesuai dengan kebutuhan dalam rangka memberdayakan mahasiswa sebagai pelanggan utama pelayanan pendidikan dan membangun serta menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap lembaga melalui mahasiswa.

Bentuk layanan prima terdiri dari layanan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan perbuatan. Ketiganya dapat berdiri sendiri, namun lebih sering berkombinasi. Layanan lisan biasanya dilakukan oleh petugas informasi yang secara langsung berhadapan dengan pelanggan. Layanan lisan dikatakan berhasil apabila pelaku layanan memenuhi persyaratan:

- a. Memahami benar masalah yang termasuk bidang tugasnya.

¹³ Atep Adya Barata. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), h. 27.

- b. Mampu menjelaskan apa yang perlu, dengan lancar, singkat, dan jelas sehingga mampu memuaskan dan menjelaskan kebutuhan pelanggan.
- c. Bersikap sopan, dan ramah, meski dalam keadaan sepi tidak mengobrol karena akan menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
- d. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar mengobrol dengan cara yang sopan.¹⁴

Layanan lain yang paling sering ditemukan dan paling berperan diperguruan tinggi adalah layana tulisan. Layanan ini terdiri dari dua golongan yaitulayanan yang berupa petunjuk informasi yang ditujukan pada mereka yang berke pentingan, dan layanan dalam bentuk reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemeritahuan, dan sejenisnya. Layanan lainnya adalah layananinformasi berupa tanggapan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan olehpelanggan. Tanggapan inilah yang paling penting dalam mewujudkan layanan prima. Hal ini penting karena pada dasarnya orang yang mengetengahkan suatu masalah kepada orang atau badan, menginginkan ada tanggapan atas apa yang diutarakan itu. Meskipun sekedar ucapan terima kasih.

Berdasarkan ketiga jenis layanan tersebut dalam mewujudkan layanan prima yang paling berpengaruh adalah layanan dalam bentuk perbuatan atau lisan. Faktor keterampilan dan keahlian petugas sangat menentukan terhadap hasil dan tanggapan pelanggan. Pemberian layanan dalam faktor kecepatan dan pelayanan (*service*) menjadi pokok paling penting setiap pelanggan disertai dengan kualitas hasil yang memadai. Secara lebih lanjut konsep layanan prima diwujudkan dalam

¹⁴ Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu...*h. 61.

bentuk 6A yang terdiri dari *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (tanggung jawab). Konsep tersebutlah yang diharapkan dapat mewujudkan layanan prima yang bermutu. Layanan prima dikatakan bermutu setidaknya jika petugasnya bersikap:

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan.
- b. Pelayanan dengan sepenuh hati.
- c. Budaya pelayanan prima.
- d. Sikap pelayanan prima.
- e. Sentuhan pribadi pelayanan.
- f. Pelayanan prima sesuai dengan pribadi prima.

Secara lebih lanjut dalam Kep.Menpan No. 63 tahun 2004 standar pelayanan prima terdiri dari prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan.

2.2.4 Prinsip Kualitas Layanan Jasa

Menurut Zeithamal dan Bitner Kualitas pelayanan/jasa, adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan/jasa yaitu: *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan

pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Prinsip Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, mencakup persyaratan teknis dan administratif, unit kerja/pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan proses dan produk pelayanan, rasa aman dengan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

- h. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, tempat atau lokasi serta sarana pelayanan disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan ikhlas.
- j. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Adapun yang menjadi alat ukur atau indikator dalam kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:¹⁵

1. *Reability* (Kepercayaan).
2. *Responsiveness* (Daya Tangkap).
3. *Assurance* (Keyakinan).
4. *Emphaty* (Perhatian Individu).
5. *Tangible* (Berwujud).

¹⁵ Parasuraman, *Delivering Quality Service*, (New York: The Free Press, 2001), h.26.

2.3 Administrasi Akademik

2.3.1 Pengertian Administrasi

Secara eksplisit, konsep administrasi pendidikan belumlah dapat dipahami secara komprehensif tanpa terlebih dahulu mengetahui tentang arti administrasi secara umum terlebih dahulu. Secara bahasa, administrasi berasal dari kata Latin “*ad*” dan “*ministro*”. *Ad* mempunyai arti “kepada” dan *ministro* mempunyai arti “melayani”. Secara harfiah, administrasi merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Karena memang pada awalnya, administrasi merujuk kepada pekerjaan yang berkaitan dengan pengabdian atau pelayanan kepada raja atau menteri-menteri dalam tugas mengelola pemerintahannya.¹⁶

Dalam buku karangan Sondang P. Siagan *Filsafat Administrasi*, mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antar dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.¹⁷ Ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi di atas. Pertama, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak ada. Kedua, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu: adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu.

Sekarang ini, konsep administrasi telah mengalami perkembangan yang pesat sehingga administrasi mengalami perluasan konotasi. Secara garis besar, pengertiannya antara lain: mempunyai pengertian sama dengan manajemen,

¹⁶ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan, Cet. 6*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 3-4.

¹⁷ Sondang P. Siagan, *Filsafat Administrasi, Cet. 7*, (Jakarta : Gunung Agung, 2015), h.

mendorong pada produktivitas kerja, pemanfaatan SDM, dan sumber daya lain (uang, material, metode) secara terpadu, pencapaian pada tujuan melalui orang lain, dan fungsi eksekutif pemerintah.

Banyak orang mengartikan bahwa administrasi lebih merujuk kepada pekerjaan sekretaris, klerk, tata usaha atau pekerjaan yang bersangkutan dengan tulis menulis. Namun lebih tepatnya, bahwa konotasi administrasi adalah upaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan orang-orang dalam suatu pola kerjasama. Dan dalam administrasi sendiri ada beberapa unsur utama yang diperhatikan meliputi tujuan, SDM, sumber daya lain, dan waktu. Keempat unsur ini bila dilihat dari perspektif perilaku sosial dapat dikatakan sebagai organisasi. Dan dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah 34 subsistem dari organisasi itu sendiri dengan unsur-unsur tersebut.¹⁸

Institusi pendidikan sendiri sebagai suatu bentuk organisasi pendidikan tidak lepas adanya proses administrasi di dalamnya. Meskipun secara umum memiliki ciri yang sama, namun pada aplikasinya memiliki sistem procedural yang berbeda dengan sistem administrasi di organisasi yang lain. Untuk lebih jelasnya mengenai administrasi pendidikan atau akademik, maka perlu ditinjau beberapa hal yang berkenaan dengan administrasi pendidikan atau akademik yang meliputi pengertian, dasar, prinsip, klasifikasi, dan proses dari administrasi pendidikan atau akademik.

¹⁸ Faried Ali, *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Februari 2011, Cet. 1, hal. 24-25

2.3.2 Pengertian Administrasi Akademik

Untuk mendapatkan gambaran mengenai definisi administrasi pendidikan atau akademik, berikut adalah beberapa deskripsi yang dikemukakan oleh para ahli:

a. Hadari Nawawi menyatakan:

Administrasi akademik adalah kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu, terutama berupa lembaga pendidikan formal.¹⁹

b. Engkoswara dalam Administrasi Pendidikan menyatakan:

Administrasi pendidikan atau akademik adalah ilmu yang mempelajari peataan sumber daya yaitu manusi, kurikulum atau sumber belajar secara optimal dan penciptaan suasana yang baik bagi manusia yang turut serta dalam mencapai tujuan yang disepakati.²⁰

c. M. Ngalim Purwanto menyatakan:

Administrasi akademik ialah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian segala sesuatu, baik personel, spiritual dan material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan akademik.²¹

d. Kementerian pendidikan Nasional menyatakan:

Administrasi akademik adalah suatu proses, kegiatan bersama dalam akademik yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian,

¹⁹ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, h. 10.

²⁰ *Ibid*, h. 11

²¹ M. Ngalim, Purwanto, *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, 9Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2008), h.10.

pengawasan, pembiayaan, dan pelaporan dengan menggunakan atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia, baik personil, material, maupun spiritual untuk mencapai tujuan akademik secara efektif dan efisien.

2.3.3 Prinsip-prinsip Administrasi Akademik

Ada beberapa pendapat mengenai prinsip-prinsip akademik, berikut deskripsi pendapat-pendapat tersebut:

- 1) Daryanto mengemukakan beberapa prinsip administrasi akademik sebagai berikut:
 - a. Prinsip efisiensi.
 - b. Prinsip pengelolaan.
 - c. Prinsip prioritas.
 - d. Prinsip efektivitas kepemimpinan.
 - e. Prinsip *teamwork*.²²
- 2) Dalam GBHN 1975 dikemukakan beberapa prinsip operasional administrasi akademik kurikulum 1975 sebagai berikut:
 - a. Prinsip fleksibilitas.
 - b. Prinsip efisiensi dan efektivitas.
 - c. Prinsip orientasi pada tujuan.
 - d. Prinsip kontinuitas.
 - e. Prinsip *long life education*.²³

²² *Ibid*, h. 15-17.

²³ *Ibid*, h. 29-30.

Sehingga apabila prinsip *long life education* dijadikan suatu landasan dalam prinsip operatif, maka yang ada adalah suatu tatanan ideal dari prinsip-prinsip yang ada sebelumnya.

2.3.4 Komponen Administrasi Akademik

Administrasi akademik tidak serta merta secara komprehensif diatur dan dilaksanakan oleh satu tim kerja yang membawahi seluruh kegiatan administrasi akademik yang ada. Tetapi konsep yang diterapkan adalah pembagian masing-masing bagian administrasi yang dipercayakan kepada suatu divisi tertentu. Ada beberapa variasi komponen yang penulis temukan sehubungan dengan sistem administrasi. Berikut deskripsi beberapa variasi komponen administrasi akademik tersebut:

1) M. Daryanto membagi komponen administrasi akademik ke dalam lima komponen utama, yaitu:

a. Administrasi personel pengelola akademik

Dalam sistem administrasi secara umum, komponen personel pengelola merupakan komponen utama penggerak. Dimana setiap kebijakan, maupun pelaksana utama adalah personel pengelola itu sendiri. Baik yang berkedudukan sebagai policy maker, seperti halnya kepala institusi dan pejabat terkait. Dan ada yang bertindak sebagai policy actor, seperti halnya para staff administrasi dan staff akademik lainnya serta para pengajar akademik.

Dengan adanya hierarki yang tersebut sebelumnya, diharapkan tidak terjadi overlap antar bagian atau antar divisi dalam sistem pengelolaan maupun dalam penerapan kebijakan yang telah ditetapkan. Karena pada prinsipnya, setiap komponen yang ada memiliki tanggungjawab dan wewenang yang diatur berdasarkan UU No.8 tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian.²⁴ Lebih jauh lagi, dalam UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas dijelaskan mengenai aspek-aspek pengelolaan personel akademik. Dimulai dari aktifitas perekrutan hingga tahap diklat serta seleksi dan penempatan. Proses yang saling berkaitan tersebut merupakan sebuah kesatuan yang saling terkait dan dilakukan secara terpadu.²⁵

b. Administrasi Kurikulum

Kurikulum sendiri secara mendasar berisi hal-hal yang berkenaan dengan perangkat rencana dan pengaturan mengenai isi maupun bahan kajian dan mata kuliah serta teknis dan mekanisme penyampaian dan penilaian sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan perkuliahan di perguruan tinggi. Sedangkan cakupan ruang lingkup kurikulum adalah:

- a) Kompetensi lulusan.
- b) Materi pembelajaran.
- c) Sumber belajar.
- d) Strategi dan metode pembelajaran.
- e) Beban dan masa studi.

²⁴ *Ibid*, h. 35.

²⁵ Ara Hidayat, Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasinya dalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, (Bandung: Pustaka EDUCA, Januari 2010), h. 163-165.

f) Sistem evaluasi hasil belajar mahasiswa.²⁶

c. Administrasi Prasarana dan Sarana Akademik

Dalam konteksnya, prasarana lebih mengacu kepada fasilitas pendukung pembelajaran atau perkuliahan yang secara tidak langsung, seperti gedung lokasi, lapangan olahraga, audit dan sebagainya. Sedangkan sarana, mengacu pada representasi prasarana bersinggungan secara langsung dengan kegiatan pembelajaran atau perkuliahan seperti ruang, buku diktat, perpustakaan dan laboratorium. Menurut Kepmendiknas No.079/1975, sarana pendukung akademik terdiri atas tiga kelompok besar, yaitu:

- a) Bangunan dan perabot perlengkapannya.
- b) Alat perkuliahan yang terdiri atas buku diktat, alat peraga, dan laboratorium.
- c) Media perkuliahan yang terdiri atas media audiovisual atau multimedia dan media non-visual.²⁷
- d) Administrasi Peserta Akademik

Pada sistem administrasi lama, administrasi peserta akademik mencakup beberapa aspek yang cukup kompleks. Cakupan tersebut meliputi sistem informasi database, pengendalian data aktifitas kegiatan ekstrakurikuler dan kegiatan intrakurikuler, serta monitoring pembaharuan data yang ada. Namun pada sistem akademik pendidikan tinggi yang baru, administrasi peserta akademik telah mengalami modifikasi dan perumusan ulang, ditata ulang sedemikian rupa dan dipadukan dengan

²⁶ Sulistyoweni Widanarko, et.al., *Pedoman Mutu Akademik Universitas: Kurikulum dan Mahasiswa*, (Jakarta: Badan Penjaminan Mutu Akademik UI, 2007), h. 4-5.

²⁷ M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, h. 51

indikator aspek yang lain untuk mendapatkan formulasi yang lebih spesifik dan berimbang serta memiliki konsep yang lebih definite.²⁸

2.4 Kepuasan Pelanggan

2.4.1 Pengertian Kepuasan

Untuk mendapatkan gambaran mengenai konsep kepuasan, berikut diberikan beberapa definisi para ahli:

- a. Tjiptono dan Chandra mendefinisikan kepuasan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.²⁹
- b. Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.
- c. Biong mendefinisikan kepuasan sebagai sebuah konsekuensi atau akibat atas pengalaman satu pihak terhadap kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma atau aturan-aturan dengan harapan-harapannya.³⁰
- d. Kepuasan didefinisikan Muhmin sebagai sebuah keadaan kasih sayang yang positif dihasilkan dari penilaian perusahaan terhadap seluruh aspek dari hubungan bekerjanya dengan perusahaan lain.³¹

²⁸ *Ibid*, h. 55-58

²⁹ Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisa, 2001), h. 55.

³⁰ *Ibid*, h. 56.

³¹ *Ibid*, h. 57

2.4.2 Pengertian Pelanggan

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau lembaga untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan berpengaruh pada performansi lembaga.³² Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.³³ Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi pelanggan terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi terhadap produk atau jasa tersebut.

Kata pelanggan adalah istilah yang sangat akrab dengan dunia bisnis di Indonesia mulai dari pedagang kecil hingga industri berskala internasional, dari perusahaan yang bergerak di bidang produksi barang hingga perusahaan yang bergerak di bidang jasa sangat mengerti apa arti kata pelanggan. Tetapi apakah mereka memiliki persepsi yang sama terhadap pelanggan?. Apakah mereka sama-sama mengetahui apa yang diinginkan pelanggan ?. Apakah mereka sama-sama menganggap bahwa pelanggan adalah orang yang membeli produk dan yang menggunakan jasa?. Perbedaan persepsi mereka terhadap pelanggan akan mengakibatkan perbedaan dalam memberikan pelayanan. “Secara tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan”.³⁴

³² Vincent Gaspers, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia, 2008), h. 33.

³³ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 48.

³⁴ Zulhan Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisa, 2001), h.74-75.

Banyak pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Engel mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pengguna jasa sebuah lembaga, dimana alternatif yang dipilih sekurangnya memberikan hasil (*out come*) sama atau melampaui harapan. 46. 43 pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan pakar pemasaran, Kotler menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.³⁵

Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka, kita sebagai lembaga yang memasok produk perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan pengalaman yang mereka dapatkan kepada teman-teman mereka.

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk.

³⁵ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa terpadu (Total Service Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h. 104.

Ada beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- a. Pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi.
- b. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting.
- c. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dan perbaikan terus-menerus.

2.4.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah konsep penting dalam pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Jika mereka tidak dipuaskan, mereka cenderung beralih merek serta mengajukan keberatan pada produsen, pengecer, dan bahkan menceritakannya kepada konsumen atau pelanggan lain. Melihat tingginya tingkat kepentingannya pada pemasaran. Kepuasan telah menjadi subjek dari beberapa penelitian konsumen yang dilakukan cukup gencar.³⁶

Hasil kepuasan pelanggan disebut juga dengan mutu, karna mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Mutu ini bisa disebut sebagai mutu yang hanya ada di mata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting. Sebab, ada

³⁶ J. Paul Peter, *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama), h. 157.

satu resiko yang sering sekali kita abaikan dari definisi ini, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu. Dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan.

Kepuasan karyawan akan mendorong tumbuhnya loyalitas karyawan pada organisasi. Selanjutnya loyalitas karyawan akan mengarah pada peningkatan produktifitas. Produktifitas karyawan mendorong penciptaan nilai pelayanan external yang kemudian menentukan kepuasan pelanggan external, karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan.³⁷

Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang, kepuasanpelanggan merupakan hal yang utama, pelanggan diibaratkan seorang rajayang harus dilayani namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada pelanggan. Usaha memuskan kebutuhan pelanggan harus dilakukansecara menguntungkan atau bersifat *win-win solution* yaitu keadaan dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan.³⁸

Tom Peters, dalam *Thriving On Chaos*, membicarakan tentang peran penting pelanggan dalam menentukan mutu dengan menekankan bahwa mutu yang dirasa (*perceived quality*) dari sebuah produk bisnis atau jasa adalah factor utama yang mempengaruhi kesuksesan produk atau jasa tersebut. Peters berpendapat bahwa mutu yang didefinisikan oleh pelanggan jauh lebih penting dibandingkan harga dalam menentukan permintaan barang dan jasa. Peters

³⁷ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2005), h. 125

³⁸ Mina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010), h. 6.

menemukan kenyataan bahwa pelanggan akan selalu membayar lebih baik untuk mutu yang baik, tanpa menghiraukan tipe produknya. Dan dia juga berpendapat bahwa karyawan menjadi jauh lebih berenergi ketika mereka memiliki kesempatan untuk memberikan layanan yang bermutu atau menghasilkan produk yang bermutu. Walaupun demikian, dia selalu mengingatkan bahwa pelaku-pelaku pasar yang baru ikut bergabung juga akan member membuat para pelanggan melakukan redefinisi terhadap mutu, atau yang sama artinya dengan kepuasan pelanggan.³⁹

Kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Dalam memenuhi harapan pelanggan, perusahaan perlu mengetahui tingkat ekspektasi konsumen. Kepuasan pelanggan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.4.4 Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan

Menurut Lopiyoadi, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Kualitas Produk.
- b. Kualitas Pelayanan.

³⁹ Edward Sallis, *Total Quality management in Education*, (Jogjakarta: IRCiSoD, 2007), Cet. V, h. 56-57.

- c. Emosional.
- d. Harga.
- e. Biaya.⁴⁰

Dalam buku karangan Dr. Patricia Patton yang berjudul *EQ Pelayanan sepenuh hati*, faktor kepuasan pelanggan dapat di lihat dari terpenuhinya lima komponen layanan sepenuh hati yaitu:

- a. Memahami Emosi-Emosi Kita.
- b. Kompetensi.
- c. Mengelola Emosi-Emosi Kita.
- d. Bersikap Kreatif dan Memotivasi diri sendiri.
- e. Menyelaraskan Emosi-Emosi Orang Lain.⁴¹

Dari kelima komponen layanan sepenuh hati itu yang terpenting dalam faktor-faktor mencapai kepuasan pelanggan adalah menyelaraskan yaitu membangun jembatan emosi-emosi kita, emosi-emosi klien, dan layanan yang diberikan.

2.4.5 Strategi Kepuasan

Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah. Bahkan Muide dan Cottam menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai sekalipun hanya untuk sementara waktu. Namun, upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai

⁴⁰ Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik*, Edisi Pertama, (Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2001), h. 57.

⁴¹ Patricia Patton, *EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*, (Jakarta: Pustaka Delapratasa, 2000), h. 12-21.

strategi. Pada prinsipnya, strategi kepuasan pelanggan akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan sebuah lembaga.

Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan, antara lain:⁴²

- a. Strategi *superior customer service*
- b. Strategi *unconditional service guarantees* atau *extraordinary guarantees*.

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan pada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu jasa dan kinerja lembaga. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya.

Garansi atau jaminan mutlak dirancang untuk meringankan risiko/kerugian pelanggan. Garansi tersebut menjanjikan kualitas prima dan kepuasan pelanggan, sehingga memaksa lembaga untuk memberikan yang terbaik dan meraih loyalitas pelanggan. Fungsi utama garansi adalah untuk meminimalisir rasa kecewa para pelanggan atas segala sesuatu yang diberikan oleh lembaga yang bersangkutan. Suatu garansi yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, diantaranya adalah:

- a) Realistis dan dinyatakan secara spesifik.
- b) Sederhana, komunikatif, dan mudah dipahami.
- c) Tidak membebani pelanggan dengan syarat-syarat yang berlebihan.

⁴² Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), h. 134-141.

- d) Berfokus pada kebutuhan pelanggan.
 - e) Memberikan standar kinerja yang jelas.
- c. Strategi penanganan keluhan yang efisien

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas, manfaat lainnya antara lain:

- a) Penyedia jasa memperoleh kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang kecewa.
- b) Penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas negatif.
- c) Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu dibenahi dalam pelayanannya pada saat ini.
- d) Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya.
- e) Pegawai dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik.⁴³

Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Langkah ini merupakan langkah yang sangat penting, karena menentukan efektivitas langkah-langkah selanjutnya. Sumber masalah ini perlu diatasi dan ditindaklanjuti agar dimasa mendatang tidak timbul masalah yang sama.

Ketidakpuasan bisa semakin besar apabila pelanggan yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Yang penting bagi pelanggan

⁴³ Yetty Sarjono, *Faktor-faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun akademik 2005-2006*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2006, h. 66-67.

adalah bahwa pihak lembaga harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan penyesalan terhadap kecewanya pelanggan dan berusaha memperbaiki situasi. Oleh karena itu para karyawan/pegawai perlu dilatih dan diberdayakan untuk mengambil keputusan dalam rangka menangani situasi-situasi seperti itu

Ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan, yaitu sebagai berikut:

- a. Empati pada pelanggan yang marah.
- b. Kecepatan dalam penanganan keluhan.
- c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau Keluhan.
- d. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan.⁴⁴

2.4.6 Indikator Kepuasan

Adapun indikator kepuasan yaitu:⁴⁵

1. Prosedur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan.
3. Kemampuan/kompetensi.
4. Keadilan mendapat pelayanan.
5. Kepastian jadwal pelayanan.
6. Kenyamanan lingkungan.
7. Keamanan pelayanan.

⁴⁴ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, h. 141.

⁴⁵ Fadma Yulianti, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pdam Bandarmasih Di Banjarmasin)*, Jurnal Ecoment Global, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE Indonesia) Banjarmasin, Volume 3 Nomor 2 Edisi Agustus 2018, h. 6.

2.5 Penelitian Terdahulu

Suatu penelitian harus didukung oleh literatur-literatur yang ada, baik dari segi masalahnya, variabel penelitian, serta metodologinya. Oleh karena itu untuk mendukung penelitian ini, peneliti meriview beberapa literatur sebagai pendukung dalam penelitian ini. Adapun literatur riview yang ada adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

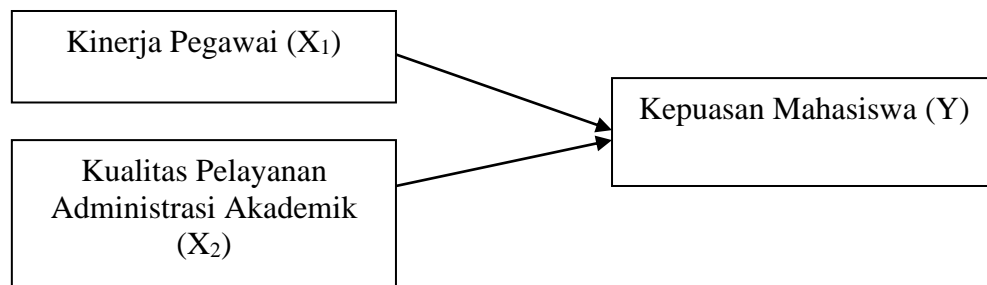
No	Nama/Judul/ Sumber	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Irma Nurmazizah. (2012). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) UIN Walisongo Semarang.	Analisis Regresi Linear Berganda	Variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara parsial masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.	Menggunakan variabel independen: Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik. Dan menggunakan variabel dependen adalah kepuasan mahasiswa.	Studi kasus pada penelitian ini adalah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) IAIN Langsa.
2	Maohizatul Hasanah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Mataram).	Analisis Regresi Linear Berganda.	Variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara parsial masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Menggunakan variabel independen: Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan.	Pada penelitian ini menggunakan variabel dependen nya adalah pada kepuasan mahasiswa. Studi kasus pada penelitian ini adalah pada Fakultas Ekonomi dan

					Bisnis Islam) IAIN Langsa.
3	Dwi Agung. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Pondok Pesantren Mamba'ul Mubasyirin Shiddiqiyah Bojonegoro.	Analisis Regresi Linear Berganda.	Variabel kualitas layanan dan kinerja karyawan secara parsial masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah koperasi pondok pesantren.	Menggunakan variabel independen: Kualitas layanan dan kinerja karyawan.	Pada penelitian ini menggunakan variabel dependen nya adalah pada kepuasan mahasiswa. Studi kasus pada penelitian ini adalah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) IAIN Langsa.
4	Santi Budi Utami. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.	Analisis Regresi Linear Berganda.	Variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara parsial masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.	Menggunakan variabel independen: Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan.	Pada penelitian ini menggunakan variabel dependen nya adalah pada kepuasan mahasiswa. Studi kasus pada penelitian ini adalah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) IAIN Langsa.
5	Misa Marlina. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Camat Sei Beduk).	Analisis Regresi Linear Berganda.	Variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara parsial masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (studi kasus Kantor Camat Sei	Menggunakan variabel independen: Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.	Pada penelitian ini menggunakan variabel dependen nya adalah pada kepuasan mahasiswa. Studi kasus pada penelitian ini adalah pada Fakultas Ekonomi dan

			Beduk).		Bisnis Islam) IAIN Langsa.
--	--	--	---------	--	-------------------------------

2.6 Kerangka Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah ada pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Langsa.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.7 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu dan juga dapat menuntun atau mengarahkan penyelidikan selanjutnya. Adapun perumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_{01} : Kinerja pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Langsa.

H_{a1} : Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Langsa.

H₀₂: Kualitas pelayanan administrasi akademik tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Langsa.

H_{a2}: Kualitas pelayanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Langsa.

H₀₃: Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Langsa.

H_{a3}: Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Langsa.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah metode penelitian survei dengan menggunakan pendekatan analisis data kuantitatif, yaitu menggambarkan dan menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai dan pelayanan administrasi akademik di Kantor Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa, di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada mahasiswa FEBI IAIN Langsa, yang beralamat di Jl. Meurandeh, Kota langsa, Provinsi Aceh, Telp. (0641) 23129. Waktu penelitian ini adalah dimulai dari bulan Desember 2021 sampai dengan Februari 2022.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.¹ Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 173.

kemudian ditarik kesimpulannya.² Populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Jadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa FEBI IAIN Langsa.

3.3.2 Sampel

Menurut Suharyadi dan Purwanto, sampel merupakan bagian dari populasi.³ Disamping itu Muhammad dalam metode penelitian ekonomi islam mendefinisikan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi itu besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili).

Sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pendapat dari Slovin, yang menyatakan rumus dari sampel adalah sebagai berikut :

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

Dimana:

n = Ukuran sampel

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 80.

³ Suharyadi dan Purwanto, *Statistika; Untuk Ekonomi Keuangan Modern*, (Jakarta: Salemba Empat, 2007), h. 23.

N = Ukuran populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan/*margin of error max.*⁴

Dalam penelitian ini, rata-rata jumlah populasi yang diperoleh adalah sebanyak 1081 mahasiswa angkatan 2018-2019. Sehingga, jika diaplikasikan dalam rumus akan mendapatkan jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{1081}{1+1081 \cdot (0,1)^2} = \frac{1081}{1 + 1081 \cdot (0,01)} = 91,53$$

$n = 91.52$ mahasiswa atau 92 mahasiswa. Untuk mengetahui tingkat kevaliditasan suatu sampel, maka digunakanlah *Margin of error max* sebesar 10%. Jadi, sampel pada penelitian ini berjumlah 92 mahasiswa. Untuk mendapatkan jumlah sampel 92 responden tersebut, peneliti menggunakan metode pengambilan sampel *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁵

3.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Angket

Angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁶

⁴ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif (Dilengkapi Dengan Contoh-Contoh Aplikasi: Proposal Penelitian dan Lapangannya)*, (Depok: Rajawali Press, 2008), h. 180.

⁵ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2004), h. 67.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*,.....h. 131.

Angket merupakan teknik pengumpulan data dengan tujuan untuk memperoleh informasi-informasi yang relevan mengenai variabel-variabel penelitian yang diukur dalam penelitian ini. Kuisisioner ini akan dibagikan kepada seluruh mahasiswa FEBI IAIN Langsa.. Di ukur dari pertanyaan angket yang menggunakan skala likert.

Setelah mendapat data dari responden melalui kuesioner/angket kemudian diolah dengan menggunakan metode statistik atau bantuan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*).⁷

Dalam hal ini responden menanggapi lima alternatif jawaban yaitu, Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS) terhadap pertanyaan mengenai item dimensi pada variabel bebas dan variabel terikat. Dan dibuat menggunakan sklaa 1-5 untuk mewakili pendapat responden. Nilai untuk skala tersebut yaitu sebagai berikut:⁸

Tabel 3.1
Skala Pengukuran Kuesioner

Keterangan (Pilihan)	Score
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

2. Observasi

Merupakan teknik penelitian dengan mengadakan penelitian langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh data primer secara langsung dari

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 426.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung : Alfabeta, cet ke-10, 2010), h. 140

responden yang dijadikan sampel penelitian. Data yang didapat dari hasil observasi selanjutnya dianalisis.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial.⁹ Metode pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan latar belakang obyek penelitian yang didokumentasikan dan kemungkinan dokumen lain yang diperlukan untuk menunjang data penelitian yang sesuai dengan pokok masalah yang terdapat pada mahasiswa FEBI IAIN Langsa..

3.5 Jenis dan Sumber Data

Menurut Suharsimi, sumber data adalah subjek dari mana dapat diperoleh. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.¹⁰

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri langsung oleh peneliti dari sumber penelitian.¹¹ Data primer diperoleh dari jawaban angket yang diberikan langsung pada Mahasiswa FEBI IAIN Langsa.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara sebagai contoh dari buku-buku, jurnal, majalah, homepage internet, dan referensi-referensi lainnya yang berhubungan dalam

⁹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), h. 129-152.

¹⁰ Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h.107

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif: Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 402

penelitian ini.¹² Data sekunder diperoleh secara tidak langsung yang digunakan untuk melengkapi data primer.

3.6 Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel bertujuan untuk menjelaskan makna variabel penelitian. Pada penelitian ini, terdapat tiga variabel yang digunakan, yaitu sebagai berikut:

3.6.1 Identifikasi Variabel

1. Variabel Bebas (Variabel Independen) adalah variabel yang mempengaruhi perubahan pada variabel terikat, terdiri dari Kinerja Pegawai (X_1), dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik (X_2).
2. Variabel Terikat (Variabel Dependen) adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya perubahan dari variabel bebas, yaitu variabel kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Langsa (Y).

3.6.2 Definisi Operasionalisasi Variabel

1. Kinerja Pegawai (X_1), kinerja merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang ditetapkan secara bersama.¹³

¹² *Ibid.*, h. 61.

¹³ Stephen P Robbins, *Perilaku Organisasi, Edisi Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Pringhalindo, 2016), h. 23.

2. Kualitas Pelayanan (X_2), kualitas pelayanan meruakan sebuah penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu prodak atau layanan secara menyeluruh dan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat presepsi konsumen.¹⁴
3. Kepuasan Mahasiswa (Y), kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.¹⁵

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
Kinerja Pegawai (X_1)	Kinerja merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang ditetapkan secara bersama.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang kondusif. 2. Kedisiplinan. 3. Tanggung jawab. 4. Kecepatan dan ketepatan waktu. 5. Keramahan dan kesopanan. 6. Hubungan baik pegawai dengan mahasiswa. 7. Penampilan. 	Skala Likert
Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik (X_2)	Kualitas pelayanan meruakan sebuah penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu prodak atau layanan secara menyeluruh dan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat presepsi	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reability</i> (Kepercayaan). 2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap). 3. <i>Assurance</i> (Keyakinan). 4. <i>Emphaty</i> (Perhatian Individu). 5. <i>Tangible</i> (Berwujud). 	Skala Likert

¹⁴ Sofyan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : PT Grafindo Persada, 2007), h. 213.

¹⁵ Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h, 50.

	konsumen.		
Kepuasan Mahasiswa (Y)	kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan. 2. Persyaratan pelayanan. 3. Kemampuan/kompetensi. 4. Keadilan mendapat pelayanan. 5. Kepastian jadwal pelayanan. 6. Kenyamanan lingkungan. 7. Keamanan pelayanan. 	Skala Likert

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Validitas adalah bukti bahwa instrument, Teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan.¹⁶

Teknik yang digunakan untuk validitas adalah teknik korelasi moment dari person. Pengujian menggunakan program SPSS 20.0 dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan skor total. Nilai korelasi (r) dibandingkan dengan angka kritis dalam tabel korelasi ini digunakan taraf signifikan 5%. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, atau $P \text{ value} < \alpha$ maka pertanyaan tersebut dikatakan valid. Penelitian dan seleksi atas item-item yang valid dipertahankan, sedangkan yang tidak valid dihilangkan. Item-item yang valid digunakan sebagai item angke tuntuk penelitian.

¹⁶ *Ibid*, h. 248.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata reliability yang berarti keterpercayaan, keterandalan, konsistensi dan sebagainya. Uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian (kuesioner) dilakukan untuk menguji apakah hasil pengukuran dapat dipercaya, dalam hal ini jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas ditempuh dengan menggunakan metode Cronnbach's Alpha. Kuesioner dinyatakan reliable jika mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

3.8 Model Analisa Data

3.8.1 Model Analisa Deskriptif Statistik Kuantitatif

Metode analisis deskriptif statistik kuantitatif merupakan metode yang dilakukan dengan pengumpulan, mengolah, menyajikan, dan menganalisis data sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti.

3.8.2 Model Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah sebuah teknik yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dari satu atau variabel bebas (dependen) terhadap satu variabel terikat. Adapun persamaan regresi linear berganda adalah:¹⁷

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

¹⁷ *Ibid.*,

Keterangan :

α = Konstanta

Y = Kepuasan Mahasiswa

X1 = Kinerja Pegawai

X2 = Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik

e = pengganggu (error)

3.9 Uji Asumsi Klasik

3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah analisis dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika terdapat normalitas, residual akan terdistribusi secara normal dan independen, yaitu perbedaan antara nilai prediksi dengan skor yang sesungguhnya atau *error* akan terdistribusi secara simetri disekitar nilai means sama dengan nol. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistik non-parametrik *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan p value yang diperoleh dari hasil pengujian normalitas dengan tingkat signifikan yang ditentukan yaitu sebentar 0,05. Data dikatakan terdistribusi secara normal jika p value $> \alpha$ 0,05, begitu juga sebaliknya.¹⁸

3.9.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang

¹⁸ Azuar Juliandi dan Irfan, *Metodologi Penelitian*....., h. 148.

baikseharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.¹⁹ Multikolinearitas antarvariabel independen dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*. Kedua ukuran tersebut menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen yang lain. Nilai *tolerance* yang rendah sama artinya dengan nilai *VIF* lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinieritas.²⁰

3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa metode statistik yang dapat digunakan untuk uji heteroskedastisitas, seperti halnya uji Glejser.

Dalam penelitian ini, peneliti dalam menguji terjadi heteroskedastisitas atau tidak adalah dengan menggunakan uji Glejser. Pada uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser ini, apabila nilai Sig. (signifikansi) dari seluruh variabel penjelas nilai probabilitas signifikan secara statistik ($p > 0,05$), maka dapat dikatakan model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas. Sebaliknya, terjadi heteroskedastisitas apabila nilai signifikansinya $< 0,05$.²¹

¹⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), h. 91

²⁰ *Ibid*, h. 92.

²¹ Eng. Yeri Sutopo dan Achmad Slamet, *Statistik Inferensial*, (Yogyakarta: ANDI, 2017), h. 115.

3.10 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan pengujian statistik sehingga relatif mendekati suatu kebenaran yang diharapkan. Dengan demikian, orang lebih mudah menerima suatu penjelasan pengujian, sampai sejauh mana hipotesis penelitian diterima atau ditolak.²²

3.10.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai α (5 %) dengan ketentuan sebagai berikut.²³

1. Jika nilai t hitung $>$ t tabel atau sig $<$ 0,05 maka H_0 ditolak artinya H_a diterima.
2. Jika nilai t hitung $<$ t tabel atau sig $>$ 0,05 maka H_a ditolak artinya H_0 diterima.

3.10.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji ini dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas yaitu X_1, X_2, \dots, X_n , untuk dapat atau mampu menjelaskan tingkah laku atau keragaman variabel tidak bebas Y . Uji global juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas memiliki koefisien regresi sama dengan

²² Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 82.

²³ *Ibid.*, h. 88.

nol.²⁴ Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai α (5 %) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai F hitung $>$ F tabel atau sig $<$ 0,05 maka H_0 ditolak artinya H_a diterima.
2. Jika nilai F hitung $<$ Ftabel atau sig $>$ 0,05 maka H_a ditolak artinya H_0 diterima.

3.11 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1.²⁵ Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen, karena jika nilai R^2 kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya amat terbatas.²⁶

²⁴ *Ibid.*, h. 523.

²⁵ Iman Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang : Universitas Diponegoro, 2011), h. 97.

²⁶ *Ibid.*, h. 98.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum FEBI IAIN Langsa

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) merupakan salah satu fakultas yang ada di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Langsa (IAIN Langsa). Perkembangan FEBI IAIN Langsa dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang positif, hal tersebut ditandai dengan sudah terdapat empat jurusan di lingkungan FEBI, yaitu Jurusan Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Syariah, Jurusan Manajemen Keuangan Syariah, Manajemen Zakat dan Wakaf.¹

Adapun Visi FEBI IAIN Langsa yaitu “Menjadi pusat keunggulan dalam Pengembangan dan Pengkajian Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam yang berkarakter rahmatan lil ‘alamin di Tahun 2031”. Sedangkan Misi FEBI IAIN Langsa yaitu: (1) Menghasilkan lulusan yang unggul, mandiri, tekun, kreatif, inovatif, berjiwa wirausaha dan memiliki integritas dalam mengembangkan dan menerapkan ilmu Ekonomi yang berwawasan keIslaman, serta mampu menjadi warga dunia yang bertanggungjawab. (2) Meningkatkan perluasan dan pemerataan akses, mutu pembelajaran, mutu penelitian, serta mutu pelayanan pendidikan ilmu Ekonomi dan bisnis Islam di dalam dan luar lingkungan IAIN Langsa, didukung oleh sistem tata kelola kelembagaan yang akuntabel dan transparan. (3) Menjalin kerjasama nasional dan internasional dalam pengkajian dan penerapan ilmu Ekonomi dan bisnis Islam berorientasi pada potensi kultur Aceh untuk rahmatan lil ‘alamin.²

¹<https://febi.iainlangsa.ac.id/>, di akses pada tanggal 11 Januari 2022.

²*Ibid.*

4.2 Karakteristik Responden

Sebelum menganalisa terlebih dahulu akan dijabarkan karakteristik responden yang digunakan untuk melengkapi serta memperkuat penelitian ini. Karakteristik ini meliputi jenis kelamin, jurusan, dan tahun masuk kuliah atau angkatan.

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Dibawah ini adalah tabel tentang profil responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	22	24%
Perempuan	70	76%
Total	92	100%

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini di dominasi oleh perempuan dengan jumlah responden 70 responden (76%) dari 92 responden yang ditetapkan, sedangkan sisanya 22 responden (24%) adalah laki-laki.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan

Dibawah ini adalah tabel tentang profil responden berdasarkan jurusan:

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Jurusan

Keterangan	Jumlah	Persentase
Perbankan Syariah	49	53%
Ekonomi Syariah	28	30%
Manajemen Keuangan Syariah	10	11%
Manajemen Zakat dan Wakaf	5	5%
Total	92	100%

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini di dominasi oleh mahasiswa jurusan Perbankan Syariah dengan jumlah responden 49

responden (53%) dari 92 responden yang ditetapkan, 28 responden (30%) adalah mahasiswa jurusan Ekonomi Syariah, 10 responden (11%) adalah mahasiswa jurusan Manajemen Keuangan Syariah, dan 5 responden (5%) adalah mahasiswa jurusan Manajemen Zakat dan Wakaf.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan

Dibawah ini adalah tabel tentang profil responden berdasarkan tahun masuk kuliah atau angkatan:

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Angkatan

Keterangan	Jumlah	Persentase
2018	37	40%
2019	18	20%
2020	37	40%
Total	92	100%

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini di dominasi oleh mahasiswa angkatan tahun 2018 dan 2020 dengan masing-masing jumlah responden 37 responden (40%) dari 92 responden yang ditetapkan, sedangkan sisanya 18 responden (20%) adalah adalah mahasiswa Angkatan tahun 2019.

4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Validitas adalah bukti bahwa instrument yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas

bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pernyataan. Apabila r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Kinerja Pegawai (X1)	X1.1	0,746	0,2050	Valid
	X1.2	0,806	0,2050	Valid
	X1.3	0,719	0,2050	Valid
	X1.4	0,788	0,2050	Valid
	X1.5	0,839	0,2050	Valid
	X1.6	0,858	0,2050	Valid
	X1.7	0,745	0,2050	Valid
Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik (X2)	X2.1	0,807	0,2050	Valid
	X2.2	0,742	0,2050	Valid
	X2.3	0,806	0,2050	Valid
	X2.4	0,782	0,2050	Valid
	X2.5	0,859	0,2050	Valid
	X2.6	0,706	0,2050	Valid
	X2.7	0,737	0,2050	Valid
	X2.8	0,836	0,2050	Valid
	X2.9	0,866	0,2050	Valid
	X2.10	0,847	0,2050	Valid
	X2.11	0,844	0,2050	Valid
	X2.12	0,819	0,2050	Valid
	X2.13	0,793	0,2050	Valid
	X2.14	0,798	0,2050	Valid
	X2.15	0,799	0,2050	Valid
	X2.16	0,816	0,2050	Valid
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Y.1	0,888	0,2050	Valid
	Y.2	0,858	0,2050	Valid
	Y.3	0,865	0,2050	Valid
	Y.4	0,883	0,2050	Valid
	Y.5	0,884	0,2050	Valid
	Y.6	0,890	0,2050	Valid
	Y.7	0,816	0,2050	Valid

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, hal ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan valid.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Instrumen penelitian (kuesioner) dilakukan untuk menguji apakah hasil pengukuran dapat dipercaya, dalam hal ini jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach alpha</i>	Kriteria reliabel	Keterangan
Kinerja Pegawai (X1)	0,896	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,963	0,60	Reliabel
Administrasi Akademik (X2)			
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,946	0,60	Reliabel

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,60, hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

4.4 Hasil Uji Asumsi klasik

4.4.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistik non-parametrik *one sample kolmogorov-smirnov test*. Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan p value yang diperoleh dari hasil pengujian normalitas dengan tingkat signifikansi yang ditentukan yaitu sebesar 0,05. Data dikatakan terdistribusi secara normal jika p value > 0,05.

Tabel 4.6
Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.13376191
	Absolute	.127
Most Extreme Differences	Positive	.127
	Negative	-.094
Kolmogorov-Smirnov Z		1.218
Asymp. Sig. (2-tailed)		.103

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. *kolmogorov-smirnov* sebesar $0,103 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas antar variabel independen dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*. Jika nilai *tolerance* > 0.10 dan nilai VIF tidak ada yang melebihi 10, maka dapat dikatakan bahwa model tidak terdapat gejala multikolinearitas (lolos uji multikolinearitas).

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.201	4.981
	X2	.201	4.981

a. Dependent Variable: Y

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa ke dua variabel independen memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF tidak ada yang melebihi 10, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa model tidak terdapat gejala multikolinearitas yaitu lolos uji multikolinearitas.

4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini, peneliti dalam menguji terjadi heteroskedastisitas atau tidak adalah dengan menggunakan uji Glejser. Pada uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser ini, apabila nilai Sig. (signifikansi) dari seluruh variabel penjelas nilai probabilitas signifikan secara statistik ($p > 0,05$), maka dapat dikatakan model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

Tabel 4.8
Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.952	.996		4.975	.000
1 X1	-.110	.073	-.334	-1.513	.134
X2	-.004	.032	-.027	-.121	.904

a. Dependent Variable: Abs_RES

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. uji heteroskedastisitas glejser semua variabel independent lebih besar dari 0,05, maka dapat dikatakan model persamaan regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah sebuah teknik yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari satu atau beberapa variabel bebas (dependen) terhadap satu variabel terikat. Adapun persamaan regresi linear berganda adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Tabel 4.9
Persamaan Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	.826	1.475
1 X1	.082	.108
X2	.394	.048

a. Dependent Variable: Y

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 0,826 + 0,082 X_1 + 0,394 X_2 + e$$

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Nilai koefisien beta variabel Kinerja Pegawai (X1) sebesar 0,082, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X1 mengalami peningkatan satu persen, maka Kepuasan Mahasiswa (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 8,2%.
2. Nilai koefisien beta variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik (X2) sebesar 0,394, jika nilai variabel lain konstan dan variabel X2 mengalami peningkatan satu persen, maka Kepuasan Mahasiswa (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 39,4%.

4.6 Hasil Uji Hipotesis

4.6.1 Hasil Uji t

Uji statistik t atau uji parsial pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai α (5 %) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai t hitung $>$ t tabel atau sig $<$ 0,05 maka H₀ ditolak artinya H_a diterima.
2. Jika nilai t hitung $<$ t tabel atau sig $>$ 0,05 maka H_a ditolak artinya H₀ diterima.

Tabel 4.10
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.826	1.475		.560	.577
X1	.082	.108	.077	.759	.450
X2	.394	.048	.835	8.262	.000

a. Dependent Variable: Y

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial adalah sebagai berikut:

1. Hasil uji t pada variabel Kinerja Pegawai (X1) diperoleh nilai t hitung sebesar 0,759 lebih kecil dari nilai t tabel yaitu 1,98698 dan nilai sig. 0,450 lebih besar dari 0,05, maka H_a ditolak dan H₀ diterima, artinya Kinerja

Pegawai tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.

2. Hasil uji t pada variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik (X2) diperoleh nilai t hitung sebesar 8,262 lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,98698 dan nilai sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.

4.6.2 Hasil Uji F

Uji F atau uji simultan juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengambilan kesimpulannya adalah dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan nilai α (5 %) dengan ketentuan sebagai berikut:

3. Jika nilai F hitung $>$ F tabel atau sig $<$ 0,05 maka H₀ ditolak artinya H_a diterima.
4. Jika nilai F hitung $<$ F tabel atau sig $>$ 0,05 maka H_a ditolak artinya H₀ diterima.

Tabel 4.11
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1856.150	2	928.075	199.361	.000 ^b
	Residual	414.318	89	4.655		
	Total	2270.467	91			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai F hitung sebesar 199,361 lebih besar dari nilai F tabel yaitu 3,099 dan nilai sig. yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya Kinerja Pegawai (X1) dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.

4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 4.17
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.904 ^a	.818	.813	2.15760

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *adjusted R Square* sebesar 0,813 atau 81,3%. Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel

independen yang terdiri dari Kinerja Pegawai (X1) dan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik (X2) mampu menjelaskan variabel Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa sebesar 81,3%, sedangkan sisanya yaitu 18,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

4.7 Pembahasan

4.7.1 Kinerja Pegawai tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kinerja Pegawai tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi atau semakin rendah tingkat Kinerja Pegawai, Kepuasan Mahasiswa tetap yaitu tidak mengalami perubahan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Ira Wati, dkk,³ yang menyatakan bahwa kinerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Sinollah dan Hermawanto,⁴ yang menyatakan bahwa pelaksanaan penilaian kinerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai Head Office PT Tolan Tiga Indonesia Medan. Hal ini mungkin saja dikarenakan lembaga kurang melakukan sosialisasi dan penjelasan yang transparan kepada pegawai tentang pedoman pelaksanaan penilaian kinerja dan juga menjelaskan bahwa penilaian kinerja

³Ira Wati, dkk, "Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Kinerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada 212 Mart Medan)", dalam Jurnal FEB, Vol. 1, No. 1, 2020, h. 391.

⁴Sinollah dan Hermawanto, "Analisis Penilaian Kinerja terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Kinerja", dalam Jurnal Dialektika, Volume 5, Nomor 1, 2020, h. 16.

merupakan sarana yang tepat bagi pegawai untuk mendapatkan umpan balik dari perusahaan.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan Nova Hari Santhi dan Widya Hartati,⁵ yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen (mahasiswa) STIA Muhammadiyah Selong. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas kerja yang baik, kuantitas, pengetahuan, keandalan, kehadiran dan kerja sama, maka akan menciptakan hasil kerja yang baik sesuai dengan yang diinginkan, hasil kerja yang baik dapat nilai dari kepuasan konsumen. Oleh karena itu antara kinerja yang baik sangat erat hubungannya dengan rasa kepuasan konsumen.

4.7.2 Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, maka akan semakin meningkat pula Kepuasan Mahasiswa. Begitu pula sebaliknya, semakin menurun Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik, maka akan semakin menurun pula Kepuasan Mahasiswa. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Sri

⁵Nova Hari Santhi dan Widya Hartati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong)", dalam Jurnal Humanitas Vol. 5 No. 1, 2018, h. 11.

Bulkia,⁶ yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan dengan arah positif terhadap kepuasan mahasiswa di semua bagian pelayanan yang ada di Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjary Banjarmasin. Hal ini memberi makna, jika kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa diterapkan pada semua bagian pelayanan yang ada di UNISKA semakin baik dan positif, maka kepuasan mahasiswa akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa diterapkan pada semua bagian pelayanan yang ada di UNISKA kurang baik (negatif), maka kepuasan semakin rendah.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Nova Hari Santhi dan Widya Hartati,⁷ yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (mahasiswa) STIA Muhammadiyah Selong. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf TU belum memenuhi rasa kepuasan konsumen (mahasiswa), oleh karena itu diperlukan adanya perubahan dan sikap yang tegas dari para pemangku kepentingan seperti ketua Perguruan Tinggi untuk memberikan penjaminan mutu yang lebih intensitas agar mutu kualitas pelayanan bisa ditingkatkan menjadi lebih baik lagi, karena kualitas pelayanan akan memberikan dampak yang sangat besar terhadap keberlangsungan Perguruan Tinggi.

⁶Sri Bulkia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa", dalam *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen* Vol. 2 No. 1 (2018), h. 56.

⁷Nova Hari Santhi dan Widya Hartati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan...", h. 11.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kinerja pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Langsa. Dari hasil uji t (uji parsial) didapatkan hasil t_{hitung} sebesar 0.759 dan nilai probabilitas yang dihitung $0,450 > 0,05$ berarti tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Langsa.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Langsa. Dari hasil uji t (uji parsial) didapatkan hasil t_{hitung} sebesar 8.262 dan nilai probabilitas yang dihitung $0,000 < 0,05$ berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Langsa.
3. Hasil pengujian pada uji F (uji simultan) didapatkan hasil F_{hitung} sebesar 199.361 dan nilai probabilitas yang dihitung $0,000 < 0,05$ berarti secara simultan variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Langsa.
4. Selain itu dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi *adjusted R²* sebesar 0,813 (81,3%), yang menunjukkan bahwa kontribusi

kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi akademik menjelaskan variasi nilai variabel kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Langsa sebesar 81,3% sedangkan sisanya sebesar 18,7 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan beberapa saran:

1. Bagi FEBI IAIN Langsa dalam melakukan kinerja pegawai khususnya pada kualitas pelayanan administrasi akademik nya agar terus tetap dipertahankan dan dapat lebih optimal sehingga akan menciptakan tingkat kepuasan mahasiswa yang sangat bagus untuk kedepan nya dan seterusnya.
2. Bagi akademik, dengan adanya penelitian yang dilakukan ini baiknya dapat dijadikan referensi dalam kegiatan memberikan pelayanan maupun dalam melakukan penelitian selanjutnya, khususnya dibidang kepuasan mahasiswa FEBI IAIN Langsa yang dipengaruhi oleh faktor internal yang berkenaan tentang kinerja dan kualitas pelayanan.
3. Bagi peneliti selanjutnya agar kiranya bisa lebih dalam dan luas lagi mengenai permasalahan pada aspek diatas. Tambahkan variabel yang sejalan dan bisa memperkuat lagi pembahasan yang ada dengan berbagai aspek-aspek didalamnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Assauri, Sofyan. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : PT Grafindo Persada, 2007.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.
- Bulkia, Sri. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa". Dalam *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen* Vol. 2 No. 1, 2018.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Prenada Media, 2005.
- Elza, Indah Putri. *Tentang Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin*, Skripsi, Universitas Hasanuddin, 2012.
- Faried, Ali. *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, Februari 2011.
- Fatmawati, Endang. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Administrasi Fakultas Ekonomi UNDIP. Tesis*. Universitas Diponegoro, 2003.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- Hidayat, Ara. *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip, dan Aplikasi idalam Mengelola Sekolah dan Madrasah*, Bandung: Pustaka EDUCA, Januari 2010.
- <https://febi.iainlangsa.ac.id/>, di akses pada tanggal 11 Januari 2022.
- Jaedun, Amat. *Survei Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Laporan Hasil Penelitian*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2001.
- Lovelock, *Service Marketing. Second Edition*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hal Inc, 2000.
- M. Daryanto. *Administrasi Pendidikan, Cet. 6*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.

- M. Ngalim, Purwanto. *Administrasi Dan Supervisi Pendidikan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008.
- M. Nur Nasution. *Manajemen Jasa terpadu (Total Service Management)*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Mahmud, Marzuki. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Raja Graffindo Persada, 2012.
- Maisaroh, Siti. “*Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta*”. *Laporan Penelitian*. Universitas PGRI Yogyakarta, 2005.
- Mina Rahmayanti. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Muhammad Affan Adrianto, “*Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transportasi Udara (Studi Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Abdul Rachman Saleh, Malang)*,” *Jurnal Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 12, 2014-2020.
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif, (Dilengkapi Dengan Contoh-Contoh Aplikasi: Proposal Penelitian dan Lapangannya)*, Depok: Rajawali Press, 2008.
- Parasuraman. *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press, 2001.
- Patton, Patricia *EQ Pelayanan Sepenuh Hati, Meraih EQ untuk Pelayanan yang Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: Pustaka Delapratasa, 2000.
- Paul, J. Peter. *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2010.
- Rahmayanti, Mina. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010.
- Rambat, Lupiyoadi *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Pratik*, Edisi Pertama, Jakarta : Penerbit Salemba Empat, 2001.
- Renata Arimawati. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro*”. *Skripsi*. Universitas Diponegoro, 2013.
- Robbins, Stephen P *Perilaku Organisasi, Edisi Bahasa Indonesia*, Jakarta: Prinhalindo, 2016.

- Sallis, Edward. *Total Quality management in Education*, Jogjakarta: IRCiSoD, Cet. V, 2007.
- Santhi, Nova Hari dan Hartati, Widya. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong)". Dalam *Jurnal Humanitas* Vol. 5 No. 1, 2018.
- Sedermayanti. "*Good Governance : Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*", Ed 1, Bandung : Mandar Maju, 2003.
- Siagan, Sondang P. *Filsafat Administrasi, Cet, 7*, Jakarta : Gunung Agung, 2015.
- Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: STIE YKPN, 2015.
- Sinollah dan Hermawanto. "Analisis Penilaian Kinerja terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Kinerja". Dalam *Jurnal Dialektika*, Volume 5, Nomor 1, 2020.
- Solihin, Mohammad. *Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo*, Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2011.
- Solihin. "*Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011*", Skripsi, IAIN Walisongo Semarang, 2011.
- Sopiatin, Popi. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Sudarya, Yahya. *Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan: Kajian Teoritis. Jurnal Pendidikan Dasar* Nomor 8, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta, 2004.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Suharyadi dan Purwanto, *Statistika; Untuk Ekonomi Keuangan Modern*, Jakarta: Salemba Empat, 2007.
- Sulistyoweni Widanarko, *Pedoman Mutu Akademik Universitas: Kurikulum dan Mahasiswa*, Jakarta: Badan Penjaminan Mutu Akademik UI, 2007.

- Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Tjiptono Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2000.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Vincent Gaspers. *Total Quality Management*, Jakarta: Gramedia, 2008.
- Wagiran. *Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin FTUNY terhadap layanan akademik dan non akademik, SKRIPSI*, Universitas Negeri Yogyakarta, 2012.
- Wati, Ira, dkk. “Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Kinerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada 212 Mart Medan)”. Dalam *Jurnal FEB*, Vol. 1, No. 1, 2020.
- Yahya Sudarya. Service Quality Satisfaction dalam Layanan Pendidikan : Kajian Teoritis. *Jurnal Pendidikan Dasar* Nomor 8, 2007.
- Yamit, Zulhan. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisa, 2001.
- Yeri, Eng. Sutopo, *Statistik Inferensial*, Yogyakarta: ANDI, 2017.
- Yetty Sarjono, “*Faktor-faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun akademik 2005-2006*”, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2006.
- Yulianti, Fadma. “*Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pdam Bandarmasih Di Banjarmasin)*”, *Jurnal Ecoment Global*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE Indonesia) Banjarmasin, Volume 3 Nomor 2 Edisi Agustus 2018.
- Zulhan Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisa.

Lampiran 1: Daftar Riwayat Hidup**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

1. Nama : Musnadi
2. Tempat/ Tanggal Lahir : Bateepila, 08 September 1983
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/Suku : Indonesia/Aceh
6. Status Perkawinan : Kawin
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. Alamat : Dusun Ingin Jaya Desa Uram, Jln. Kecamatan Banda Aceh, Kabupaten Aceh Timur
9. Orang Tua/ Wali
 - a. Ayah : Nuriman
 - b. Ibu : Rohani
10. Riwayat Pendidikan
 - a. SD : SD Negeri 8 Nisam Antara
 - b. Pondok Pesantren : Pondok Pesantren Salafiyah Tingkat Wustha - 2003
 - c. Paket C : Program Studi Ilmu Pengetahuan Sosial - 2009
 - d. Perguruan Tinggi : S1-IAIN Langsa

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Langsa, 17 Januari 2022

Penulis

Musnadi
NIM. 4012019149