

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI



Oleh:

RAHUL AKBAR SATRIAMAS EXSOTIKA

NIM : 18111110099

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN (FTK)
INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM(IAIDA)
BLOKAGUNG BANYUWANGI**

2022

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI



Oleh:

RAHUL AKBAR SATRIAMAS EXSOTIKA

NIM : 18111110099

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
FAKULTAS TARBIAH DAN KEGURUAN (FTK)
INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM(IAIDA)
BLOKAGUNG BANYUWANGI
2022**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM BLOKAGUNG BANYUWANGI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Tegalsari
Banyuwangi
Untuk Memenuhi Salah Satu Prasyarat
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Oleh:

RAHUL AKBAR SATRIAMAS EXSOTIKA

NIM: 18111110099

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN (FTK)
INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM (IAIDA)
BLOKAGUNG BANYUWANGI
2022

Skripsi Dengan Judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TEHADAP
KEPUASAN MAHASISWA PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM DARUSSALAM BLOKAGUNG
BANYUWANGI**


Telah disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian skripsi

Pada Tanggal: 4 April 2022

Mengetahui,

Ketua Prodi

Nurkhafidz Nizam Fahmi, S.Pd., M.H.
NIPY.3151905109301

Pembimbing

Dr. SITI AIMAH, S.Pd.I., M.Si.
NIPY. 3150801058001

PENGESAHAN


Skripsi Saudara Rahul Akbar Satriamas Exsotika telah munaqosahkan kepada dewan penguji skripsi Pogram Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi pada Tanggal:

10 April 2022

Dan-telah diterima serta disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarja Pendidikan dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Program Studi Manajemen Pedidikan Isla.

Tim Penguji:


Ketua


Nurkhafidz Mizam Fahmi, S.Pd., M.H.
NIPY.3151905109301

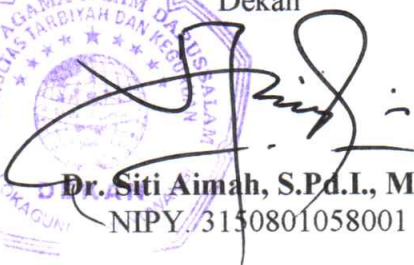
Penguji 1

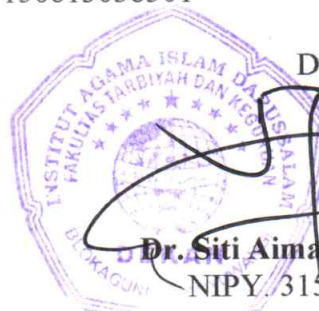

Dr. H. M. Imam Khauldi, S.Pd., M.Si
NIPY.3150813038301

Penguji 2


Moh. Nur Fauzi, S.H.I, M.H
NIPY.3151719077801

Dekan


Dr. Siti Aimah, S.Pd.I., M.Si.
NIPY.3150801058001



HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto:

مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَتَمَسَّ فِيهِ عِلْمًا، سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ

Artinya: “Siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga.”

(HR.Muslim)

Persembahan:

Dengan hati yang penuh dengan keikhlasan serta rasa syukur kehadiran Allah SWT. Saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, yang selalu bersabar dalam mendidiku dan selalu memberikan kasih sayang yang tiada henti dengan tanpa meminta imbalan suatu apapun serta selalu mendoakan dalam setiap langkah-langkahku dalam menggapai cita-cita.
2. Almamater tercinta Institut Agama Islam Daarussalam.
3. Segenap dosen Institut Agama Islam Daarussalam yang telah membrikan ilmunya kepadaku, sehingga aku dapat faham akan pentingnya hidup bersosial dan berinteraksi dengan lingkungan masyarakat dengan baik.
4. Sahabat dan ayang saya yang telah memberikan semangat dalam segala hal.
5. Semua rekan mahasiswa khususnya prodi MPI 2018 dari semua kelas yang selalu memberikan warna baru dan memberikan kenangan yang sulit untuk dilupakan dan akan menjadi kenangan terindah.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Rahul Akbar Satriamas Exsotika
Nim : 18111110099
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Alamat Lengkap : Dusun Gunungsari, Desa Bangorejo, Kec Bangorejo,
Kab.Banyuwangi, Jawa Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi ini tidak pernah diserahkan kepada lembaga perguruan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini benar-benar hasil karya pribadi dan bukan merupakan hasil tindak kecurangan atas karya orang lain.
3. Apabila kemudian hari ditemukan bahwa skripsi ini merupakan hasil dari tindak kecurangan, maka saya siap menanggung segala konsekuensi hukum yang dibabankan.



Banyuwangi, 09 April 2022

Yang menyatakan



Rahul Akbar Satriamas Exsotika
NIM. 18111110088

ABSTRAK

Exsotika, Rahul Akbar Satriamas, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi. Proposal Skripsi. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah, Institut Agama Islam Darussalam. Pembimbing: Dr. Siti Aimah, S.Pd.I., M.Si.

Kata Kunci: Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa, Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi

Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan yang meliputi assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness terhadap kepuasan mahasiswa prodi manajemen pendidikan islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif. Data tes yang digunakan meliputi uji validitas, uji realibilitas, uji Normalitas, regresi linear sederhana.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa prodi manajemen pendidikan islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 90 responden dari total 357 mahasiswa prodi manajemen pendidikan islam. Teknik pengambilan sampel adalah random sampling atau pengambilan sampel secara acak dari tiap angkatan. Sampel purposive dari penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 variabel assurance, hipotesis 2 variabel reliability, hipotesis 3 variabel tangibles, hipotesis 4 variabel empathy, hipotesis 5 variabel responsiveness.

Setelah melakukan analisis data dapat disimpulkan, bahwa: Kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa prodi manajemen pendidikan islam Institut Agama Islam Darussalam berkategori baik. Ada pengaruh sebesar 89,7% sedangkan sisanya 10,3% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti.

ABSTRACT

Exsotika, Rahul Akbar Satriamas, 2022. The Effect of Academic Service Quality on Student Satisfaction in the Islamic Education Management Study Program, Darussalam Islamic Institute, Blokagung Banyuwangi. Thesis proposal. Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah, Darussalam Islamic Institute. Supervisor: Dr. Siti Aimah, S.Pd.I., M.Sc.

Keywords: Academic Service, Student Satisfaction, Management of Islamic Education, Darussalam Islamic Institute, Blokagung Banyuwangi

This study is expected to determine the effect of service quality dimensions which include assurance, reliability, tangible, empathy, and responsiveness on student satisfaction in Islamic education management study program, Darussalam Islamic Institute, Blokagung Banyuwangi. The method used in this research is a quantitative approach with descriptive analysis. The test data used include validity test, reliability test, normality test, simple linear regression.

The population in this study were students of the Islamic Education Management Study Program, Darussalam Islamic Institute, Blokagung Banyuwangi. The sample used in this study was 90 respondents from a total of 357 students of Islamic education management study program. The sampling technique is random sampling or random sampling from each batch. The purposive sample from this study shows that hypothesis 1 is assurance variable, hypothesis 2 is reliability variable, hypothesis 3 is tangibles variable, hypothesis 4 is empathy variable, hypothesis 5 is responsiveness variable.

After analyzing the data, it can be concluded that: The quality of academic services on student satisfaction of Islamic education management study program Darussalam Islamic Institute is in good category. There is an effect of 89.7% while the remaining 10.3% is influenced by other variables not examined.

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang paling dalam selalu terucapkan khadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat , taufiq hidayat-Nya sehingga skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi" ini bisa terselesaikan.

Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat menuju zaman yang semakin butuh pada syafaatnya sekarang hingga nanti dihari kiamat.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak mungkin skripsi ini dapat terselesaikan tanpa bantuan dari beberapa pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. KH. Ahmad Hisyam Syafa'at, Sos. I, M. H, Pengasuh Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi.
2. Dr. H. Ahmad Munib Syafa'at, Lc., M. E. I, Rektor Institut Agama Islam Darussalam.
3. Dr. Siti Aimah, S.Pd.I., M.Si. selaku Dosen Pembimbing skripsi.
4. Bapak Ibu Dosen Insitut Agama Islam Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi.
5. Segenap Dewan Pengasuh Pondok Pesantren Blokagung Tegalsari Banyuwangi.
6. Bu Istianatul Imamah, S.Pd selaku staf Prodi Manajemen Pendidikan Islam.
7. Kedua orang tua saya dan teman-teman yang senantiasa memberikan motivasi untuk semangat dalam belajar.
8. Semua pihak yang turut membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Dan akhir kata atas nama peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas kesempatan serta bantuan semua pihak yang diberikan kepada kami semua, serta kami mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila selama penyusunan laporan baik dalam perbuatan maupun perkataan kami, dirasa kurang berkenan dan masih

terdapat banyak kekurangan dan kesalahan dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang kami miliki.

Semoga hasil skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan bermanfaat bagi peneliti selanjutnya atau apa saja yang menjadi peminat atau pemerhati manajemen pendidikan islam. Aamiin.

Banyuwangi, 30 Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
ABSTRAK (BAHASA INGGRIS)	viii
ABSTRAK(BAHASA INDONESIA)	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Judul Penelitian	1
B. Latar Belakang	1
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
A. Teoritis	6
B. Praktis	6
F. Definisi Operasional	7
G. Ruang Lingkup Penelitian	8
1. Variabel Penelitian	8
2. Indikator Variabel	8

BAB 2	TINJAUAN PUSTAKA.....	10
	A. Landasan Teori.....	10
	B. Penelitian Terdahulu.....	31
	C. Kerangka Konseptual	37
	D. Hipotesis	38
BAB 3	METODE PENELITIAN	39
	A. Jenis Penelitian	39
	B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	39
	C. Populasi dan Sampel	39
	D. Teknik Pengambilan sampel.....	40
	E. Teknik Pengumpulan data	41
	F. Variabel Penelitian	42
	G. Uji Validitas dan Reabilitas Normalitas	42
	H. Analisis Data	44
BAB 4	HASIL PENELITIAN	47
	A. Deskripsi Prodi Manajemen Pendidikan Islam	47
	B. Visi, Misi, dan Tujuan Prodi Manajemen Pendidikan Islam.....	48
	C. Karakteristik Responden	50
	D. Analisis Data	50
BAB 5	PEMBAHASAN	63
BAB 6	PENUTUP	67
	A. Kesimpulan.....	67
	B. Saran	68
	DAFTAR PUSTAKA	69
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	70
	1. Surat telah melaksanakan penelitian	
	2. Pernyataan keaslian tulisan	
	3. Plagiat 30% per Bab	
	4. Hasil perhitungan data	
	5. Kartu bimbingan	
	6. Angket kuisioner penelitian	
	7. Biodata penulis	
	8. Lampiran lain yang mendukung penelitian	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	32
2. Tabel 4.1 Data Responden	50
3. Tabel 5.1 Validitas Kualitas Pelayanan Akademik (X)	55
4. Tabel 5.2 Validitas Kepuasan Mahasiswa (Y)	57
5. Tabel 5.3 Uji Reabilitas X	59
6. Tabel 5.4 Uji Reabilitas Y	60
7. Tabel 5.5 Uji Normalitas	60
8. Tabel 5.6 Uji t Kualitas Pelayanan Akademik	61
9. Tabel Uji Uji R ² (Koefisien Determinasi)	61

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1: Bagan pengaruh harapan terhadap Kepuasan Mahasiswa..... 28
2. Gambar 2.2: Kerangka konseptual 30

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat telah melaksanakan penelitian
2. Plagiat 30% per Bab
3. Hasil perhitungan data
4. Kartu bimbingan
5. Angket kuisioner penelitian
6. Biodata penulis
7. Lampiran lain yang mendukung penelitian

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Judul Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi.

B. Latar Belakang

Kita hidup di masa globalisasi yang terus mengalami pertumbuhan yang begitu pesat, yang membuat setiap personal dituntut untuk dapat mengimbangi dan mengikutinya, maka hal ini perlu diperhatikan oleh sebuah lembaga pendidikan yang berperan dalam memberikan pelayanan pendidikan. Dalam sebuah lembaga pendidikan pelayanan akademik haruslah di dahulukan, karena hal tersebut sangat berpengaruh pada kepuasan mahasiswa. Hal ini juga dapat memperlihatkan bagaimana kualitas suatu lembaga pendidikan dalam kinerja pelayanannya, tidak hanya kemampuan untuk menghasilkan lulusan yang baik berdasarkan prestasi akademik semata, tetapi seluruh program pendidikan di sebuah lembaga perguruan tinggi dituntut untuk mampu membuktikan kualitas yang tinggi juga. Maka dari itu, pengelola lembaga pendidikan dituntut untuk dapat menjadikan lembaganya sebagai lembaga yang profesional dalam menyuguhkan hal-hal mengenai pelayanan pendidikan kepada mahasiswa.

Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيبَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ ۖ وَلَسْتُمْ بِأَخَذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

“Wahai orang-orang yang beriman! berinfklahlah dari sebagian hasil usahamu yang baik-baik dan dari sebagian yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kau memilih yang jelek untuk kamu keluarkan, padahal dirimu tidak mau mengambilnya melainkan dengan memalingkan pandangan (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.” (QS. Al-Baqarah, ayat 267)

Dari makna yang terkandung pada ayat diatas, islam pun mengajarkan kita untuk dapat memberikan perhatian pada kualitas pelayanan, dan senantiasa memberi sesuatu yang baik dan bukan suatu yang buruk. Melihat Hal tersebut, kualitas pelayanan akademik perguruan tinggi terkadang selalu mendapatkan kritik dan saran dari berbagai belah pihak karena dianggap mempunyai kinerja yang kurang baik. seperti, staf akademik dan dosen yang terkadang tidak masuk kelas, pelayanan yang kurang ramah dan fasilitas pendidikan yang kurang memadai dan juga masih kurangnya tenaga perngajar yang kompeten didalam memberikan pengajaran mata kuliah.

Dan pada Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Bahwa Mutu pendidikan tinggi

adalah tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan Standar Pendidikan Tinggi yang terdiri atas Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan Standar Pendidikan Tinggi yang Ditetapkan oleh Perguruan Tinggi. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi yang selanjutnya disingkat SPM Dikti adalah kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan.

Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi adalah salah satu lembaga yang terus berusaha mengembangkan dan meningkatkan pelayanan guna memperoleh kepuasan tiap personal khususnya mahasiswa. Sesuai dengan pendapat Anatasia D dan Ciptono (2001 : 403) Pelayanan akademik ialah pelayanan yang secara langsung berinteraksi dengan mahasiswa dari perguruan tinggi yang mencakup silabus, kurikulum, satuan materi sajian, rancangan mutu perkuliahan, penyajian materi, praktikum, evaluasi, dan bimbingan. Ada beberapa unsur didalam Kualitas pelayanan, yakni terdiri dari: Reliability (kehandalan), Assurance (jaminan), Responsiveness (daya tangap), Empathy (empati), dan Tangibles (produk-produk fisik)

Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyatakan bahwa Sistem Pendidikan Nasional adalah keseluruhan komponen pendidikan yang saling terkait secara terpadu untuk mencapai tujuan pendidikan nasional, yaitu untuk mengembangkan kemampuan serta meningkatkan mutu kehidupan dan martabat manusia Indonesia. Sebagaimana diamanatkan di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2005, setiap satuan pendidikan pada

jalur formal dan nonformal wajib melakukan penjaminan mutu Pendidikan. Penilaian kualitas pelayanan perguruan tinggi selama ini hanya lebih memfokuskan pada penilaian yang di laksanakan oleh lembaga lain yakni lembaga penilaian akreditasi, padahal titik fokus pengolaan perguruan tinggi itu sendiri adalah mahasiswa. Oleh sebab itu, penting bagi kampus untuk mendapatkan timbal balik mengenai kualitas pelayanan dari sudut pandang penilaian para mahasiswa.

Kepuasan maupun ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang ada akan berpengaruh pada tindak dan sikap setelahnya. jika mahasiswa merasa puas kemungkinan besar dia akan memberikan imbas yang baik terhadap kampus. Mahasiswa yang puas akan memberikan cerita yang baik kepada orang lain atau calon mahasiswa yang di kenalnya. Sebaliknya, jika mahasiswa tidak merasa mendapatkan kepuasan, mereka akan mengeluh dan akhirnya menceritakan pengalaman buruk mereka, atau lebih parahnya mahasiswa akan memberikan gugatan kepada kampus yang tentunya akan membuat dampak yang buruk bagi kampus. Adapun cara lain mahasiswa lakukan dalam menunjukkan ketidakpuasan mereka terhadap kampus ialah dengan cara pindah ke lembaga lain yang sekiranya menurut pandangan mereka dapat lebih memberikan kepuasan. Kepuasan mahasiswa banyak di tentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga kampus seharusnya menitik beratkan pada kualitas pelayanan akademik agar memperoleh kepercayaan mahasiswa.

Prodi Manajemen Pendidikan Islam adalah salah satu prodi yang selalu memiliki total mahasiswa terbanyak lebih dari pada prodi-prodi yang lainnya. Dengan banyaknya personal yang berada di lingkup tersebut maka haruslah pihak yang bertanggung jawab atas kualitas pelayanan akademik khususnya di prodi manajemen pendidikan islam memperhatikan kepuasan mahasiswa serta menanggapi dengan sabar dan merespon apapun kritik dan saran yang diberikan.

Evaluasi kualitas pelayanan di prodi manajemen pendidikan islam diperlukan untuk memahami apa saja harapan dan persepsi mahasiswa atas apa yang telah ditawarkan. Ketidakpuasan kerap terjadi hanya karena diakibatkan oleh perbedaan antara penawaran yang diberikan dengan apa yang diharapkan oleh mahasiswa. Hal yang dirasa berkualitas oleh pihak kampus belum tentu berkualitas dan memenuhi kemauan mahasiswa. Berdasarkan penjabaran tersebut, penelitian ini mengevaluasi kualitas jasa yang terfokus pada prodi manajemen pendidikan islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi dan penilaian mahasiswa dengan menyajikan sebuah penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Di Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi"

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalahnya ialah:

1. Bagaimana kualitas layanan akademik di Prodi Manajemen Pendidikan Islam IAIDA Blokagung Banyuwangi?

2. Bagaimana kepuasan mahasiswa di Prodi Manajemen Pendidikan Islam IAIDA Blokagung Banyuwangi?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam IAIDA Blokagung Banyuwangi?

D. Tujuan Penelitian

Setelah menguraikan berbagai permasalahan yang ada di dalam penelitian ini, maka dapat disebutkan tujuan dari penelitian ini. Sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan akademik di Prodi Manajemen Pendidikan Islam IAIDA Blokagung Banyuwangi.
2. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa di Prodi Manajemen Pendidikan Islam IAIDA Blokagung Banyuwangi.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam IAIDA Blokagung Banyuwangi.

E. Manfaat Penelitian

Adapula manfaat dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi pustaka atau memberikan perkembangan tentang kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa khususnya pada Prodi Manajemen Pendidikan Islam.

2. Secara Praktis

Dalam pemanfaatannya, semoga dengan adanya hasil penelitian ini bisa menjadi masukan yang dapat membantu kampus khususnya di prodi manajemen pendidikan islam pada pengambilan keputusan pelayanan akademik agar selalu memperoleh kepuasan mahasiswa dan lainnya. Diharapkan juga, semoga penelitian ini akan dapat memberikan informasi guna membantu kegiatan penelitian selanjutnya yang sekiranya sama seperti penelitian ini.

F. Definisi Operasional

1. Kualitas

Kualitas adalah standar mutu yang perlu dan harus dicapai oleh personal/individu atau kelompok agar mendapatkan pengakuan atas Sumber daya manusia, pekerjaan, pelayanan, atau produk yang dimiliki.

2. Pelayanan

Pelayanan ialah Sistem berupa Tindakan, Interaksi, Aktifitas Penting untuk memberikan jasa kepada pelanggan.

3. Akademik

Akademik Adalah Seluruh Lembaga Pendidikan Yang Bersifat Akademis. Artinya Bersifat Ilmu Pengetahuan, Bersifat Ilmiah, Bersifat Teori Tanpa Arti Praktis secara langsung.

4. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa ialah perasaan tenteram dan gembira atas adanya kesesuaian antara pelayanan perguruan tinggi dan harapan maupun keinginan mahasiswa, sehingga timbulah hubungan yang positif antara mahasiswa dan lembaga perguruan tinggi.

G. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel Penelitian

a. Kualitas Pelayanan (Variabel X)

- 1) Pengertian Kualitas Pelayanan
- 2) Dimensi kualialitas pelayanan/jasa
- 3) Prinsip-pinsip kualitas pelayanan atau jasa
- 4) Strategi meningkatkan kualitas pelayanan atau jasa
- 5) Layanan pelanggan atau konsumen

b. Kepuasan Mahasiswa (Variabel Y)

- 1) Pengertian Kepuasan Mahasiswa
- 2) Harapan mahasiswa sebagai pelanggan pendidikan
- 3) Indikator Kepuasan Mahasiswa

2. Indikator Penelitian

a. Kualitas Pelayanan

Variabel independen (X) penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang memiliki lima indikator, sebagai berikut:

1. Realibility (kehandalan)
2. Responsivisness (daya tanggap)
3. *Assurance* (jaminan)
4. *Empathy* (empati)
5. *Tangibles* (produk-produk fisik)

b. Kepuasan Mahasiswa

Variabel independen (X) penelitian ini adalah kepuasan

mahasiswa yang memiliki lima indikator, sebagai berikut:

1. Kehandalan
2. Daya tanggap
3. Kepastian
4. Empati
5. Berwujud

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka

1. Landasan Teori

a. Kualitas Pelayanan

1) Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas ialah perihal yang mengandung tentang mutu dan penilaian yang selalu diperhatikan dan dipandang sebagai hal yang sangat berpengaruh disuatu lembaga khususnya lembaga pendidikan perguruan tinggi. Kualitas merupakan seluruh kepuasan yang dirasakan konsumen. Produk ataupun pelayanan dapat dikatakan memiliki kualitas apabila dapat memberikan kepuasan kepada konsumen., dan juga hasil dari produk atau pelayanan dapat selaras dengan harapan para konsumen.

Pelayanan dapat dikatakan sebagai pelayanan berkualitas apabila dapat menyongsong kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, sesuai pada harapan para konsumen atas produk dan pelayanan yang diberikan. Garvin dan Davis (Nasution, 2004:41), berpendapat bahwa kualitas adalah kondisi aktif yang berhubungan langsung dengan segala bentuk pelayanan/jasa yang diberikan melebihi atau minimal memenuhi harapan para pelanggan.

Menurut Gronroos (Jasfar, 2005:15), jasa merupakan suatu fenomena yang rumit. Ada banyak makna yang terkandung di dalam kata jasa, dan jasa juga mempunyai banyak ruang lingkup. Dan jasa dari definisi yang sangat sederhana pun hanya berbentuk pelayanan dari individu ke individu lainnya. Dan dapat juga diartikan sebagai pelayanan yang diberikan dengan bentuk yang terlihat atau pun tidak, dan yang hanya dapat dirasakan sampai kepada sarana dan prasarana pendukung yang perlu disediakan dalam pelayanan atau penyediaan produk lainnya.

Menurut Kotler (Nasution, 2004:6), jasa ialah sebuah perlakuan atau usaha fisik yang diberikan ataupun ditawarkan yang tidak memiliki wujud dan tidak berkaitan dengan kepemilikan atau hak untuk memiliki..

Pelayanan juga diartikan dengan jasa. Kualitas jasa adalah sebuah pembahasan yang cukup rumit karena pada dasarnya penilaian pada kualitas pelayanan dan produk itu berbeda, apalagi pada sifat yang terkandung di dalamnya yang berbeda. Jadi dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tentang respon konsumen terhadap pelayanan yang dirasakan (Jasfar, 2005:47).

Zeithamal dan Bitner (Arif, 2007:120), berpendapat bahwa makna dari jasa atau pelayanan ialah tentang pemberian pelayanan yang dilakukan dengan baik atau sangat

baik, apabila dibandingkan dengan bayangan pelanggan tentang jasa yang diberikan. Wyckof (Arief, 2007:118), berpendapat bahwasanya untuk memenuhi keinginan pelanggan, perlunya nilai kesempurnaan untuk merealisasikan dan memaksimalkan pemenuhi kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Parasuraman (Arief, 2007:118), bahwa pelayanan merupakan perbandingan yang diperkirakan tidak berbeda atau lebih dari apa yang diharapkan. Dan seperti itulah pelayanan yang dapat dikategorikan berkualitas

Setelah mengetahui berbagai macam definisi dari beberapa ahli, bisa ditarik kesimpulan bahwa segala jenis pelayanan yang diberikan seseorang secara maksimal demi mencapai kebutuhan dan harapan pelanggan disebut kualitas pelayanan.

2) Dimensi kualitas pelayanan/jasa

Didalam ruang lingkup kualitas pelaynan, Garvin(Tjiptono, 2004:68) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki delapan dimensi kualitas pelayanan, sehingga membantu dalam proses perencanaan strategi maupun analisis. Dimensi-Dimensinya sebagai berikut:

- a) Kinerja (*performance*) Usaha dalam menyelesaikan sesuatu yang dinilai dari baik atau buruknya hasil dari pekerjaan yang dilakukan atau produk yang dihasilkan.

- b) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu keunikan atau bakat yang dapat menjadi sebuah kelebihan.
- c) Keandalan (*reliability*) yaitu kecakapan seseorang dalam menyelesaikan suatu dan semaksimal mungkin mendapatkan hasil yang memuaskan tanpa adanya kegagalan.
- d) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu kecocokan proses dengan model perencanaan, atau telah terpenuhinya aturan dan standar yang ada, dilihat dari desain dan operasi yang dimiliki.
- e) Daya tahan (*durability*), ialah Ketahanan suatu produk saat dipergunakan. Umur dan batas waktu sangatlah berkaitan pada hal ini.
- f) *Serviceability*, perihal ini mencakup hal-hal mengenai kecakapan dan kenyamanan dalam menangani suatu keluhan sehingga dapat memuaskan.
- g) Estetika, yaitu keindahan pada suatu produk yang dapat memanjakan panca indra.
- h) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), ialah konsep dan nama baik suatu produk yang menjadi tanggung jawab pemilik produk itu sendiri. Jika dalam pelayanan atau produk yang ada, pemilik produk atau jasa harus lah memiliki sebuah nama merk, iklan, nama

baik, serta hal-hal pendukung produk tersebut.

Namun dari dimensi yang sudah tertera diatas, hanya beberapa dimensi saja yang dapat diterapkan dalam bisnis jasa, karena dimensi yang ada hampir semuanya di peroleh dan dikembangkan pada penelitian yang dilakukan terhadap perusahaan manufaktur.

Parasuraman (Jasfar, 2005:51), juga memberikan pernyataan tentang apa saja dimensi kualitas pelayanan atau jasa, yakni ada lima dimensi, yakni:

1) *Realibility* (kehandalan)

Kecakapan dalam memberi layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan dan mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu guna mendapatkan kepercayaan pelanggan.

2) *Responsivisness* (daya tanggap)

Keinginan yang timbul untuk memberikan pelayanan yang maksimal guna memperoleh kepuasan pelanggan sesuai dengan ekspetasi pelanggan atau lebih dari pada itu.

3) *Assurance* (jaminan)

Usaha untuk membuat konsumen yakin atas pelayanan yang diberikan tanpa adanya keraguan dan dapat membuat konsumen merasa terbebas dari bahaya

maupun resiko atas pelayanan tersebut.

4) *Empathy* (empati/simpati)

Kepedulian yang timbul untuk dapat mengetahui dan memahami kesulitan konsumen, dengan memberikan perhatian melalui komunikasi yang baik, serta menawarkan kemudahan atas apa yang dibutuhkan.

5) *Tangibles* (produk fisik)

Tersedianya kebutuhan konsumen berupa fasilitas dan sarana prasarana yang memadai guna kepuasan konsumen.

Dari kualitas pelayanan di atas dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa terkandung beberapa dimensi dalam kualitas pelayanan antara lain ialah kinerja, kehandalan, keistimewaan tambahan, kecepatan, ketahanan, simpati, standar, dan produk fisik.

Dari berbagai penjabaran dari dimensi yang sudah dibahas dan diuraikan, penelitian ini akan menggunakan dan berpedoman kepada instrumen penelitian menurut jasfar,2005. yakni sebagai berikut:

a) *Realibility* (kehandalan)

Reliability adalah dapat mempersembahkan pelayanan yang cepat dan terampil dalam menyelesaikan tugas tanpa adanya keterlambatan.

b) *Responsivisnes* (daya tanggap)

Responsivisnes adalah dapat melayani dengan cepat segala keinginan pelanggan dan sigap ketika mengatasi keluhan pelanggan.

c) *Assurance* (jaminan)

Jaminan adalah kecakapan ketika memberi sebuah pelayanan dengan perlakuan yang ramah dan menjalin kepercayaan yang dilandasi dengan banyak pengetahuan guna penanganan permasalahan pelanggan.

c. *Empathy* (empati)

Empathy adalah mampu menyediakan perhatian dengan adanya komunikasi yang bagus kepada pelanggan.

d. *Tangibles* (produk-produk fisik)

Tangible adalah tersedianya sarana prasarana yang berkaitan dengan pelayanan yang baik perusahaan.

3) Prinsip-prinsip kualitas pelayanan atau jasa

Wolkins (Tjiptono, 2004:75), berpendapat bahwa penciptaan gaya manajerial yang kondusif guna penyaluran pelayanan yang berkualitas, maka perusahaan harus berusaha untuk dapat menjalankan enam prinsip pokok yang melekat pada perusahaan pelayan. Enam prinsip pokok tersebut meliputi:

a) Kepemimpinan

Manajemen puncak haruslah memiliki komitmen untuk selalu menyediakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pemimpin haruslah membawa perusahaannya untuk selalu menyediakan pelayanan yang terus meningkat. Kepemimpinan dari manajemen puncak hal penting bagi penyedia pelayanan, karena hal ini memiliki dampak yang sangat besar bagi kualitas pelayanan perusahaan.

b) Pendidikan

Seluruh anggota perusahaan yang mencakup manajerial puncak hingga karyawan, haruslah memperoleh pendidikan tentang standar kualitas pelayanan. Guna menselaraskan dan memperjelas strategi kualitas pelayanan perusahaan. Guna mencapai kepuasan pelanggan.

c) Perencanaan

Merancang perencanaan agar memperoleh kualitas pelayanan dalam usaha untuk pencapaian visi dan misi perusahaan.

d) Review

Dapat dikatakan bahwa review adalah satu – satunya alat yang dapat mengubah sikap organisasional secara efektif. ini adalah metode yang dapat memberikan

jaminan atas ada-nya perhatian yang berkelanjutan guna tercapainya tujuan kualitas pelayanan.

e) Komunikasi

Penerapan strategi kualitas organisasi yang dilandasi dengan terjalannya komunikasi yang baik. Komunikasi harus selalu dilakukan disetiap personal yang ada pada perusahaan.

f) Penghargaan dan pengakuan (*total human reward*)

Penghargaan dan pengakuan ialah sebuah bentuk apresiasi didalam sebuah organisasi atau perusahaan. Karena dengan adanya sebuah bentuk penghargaan, karyawan atau tenaga kerja yang ada menjadi termotivasi untuk giat bekerja dan dapat memberikan kontribusi yang positif dan besar bagi organisasi maupun perusahaan dan juga terjadinya pelayanan yang baik kepada konsumen.

Setelah menguraikan dan melihat tentang prinsip-prinsip yang ada, maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa ada enam prinsip yang harus dipegang teguh oleh perusahaan penyedia layanan. Hal ini berguna untuk terciptanya lingkungan yang mendukung.

4) Strategi meningkatkan kualitas pelayanan atau jasa

Menciptakan peningkatan kualitas pelayanan bukanlah hal yang mudah, karena terdapat banyak faktor

yang memengaruhi dan perlu dievaluasi. Menurut Tjiptono (2004:88), adapun faktor-faktor yang harus ditinjau guna peningkatan penyediaan kualitas pelayanan, antara lain:

a) Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Pengidentifikasian atas segala pelayanan yang akan diberikan sangatlah perlu dilakukan, agar perusahaan mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi batasan dan cakupan perusahaan. Kesuksesan perusahaan tergapai jika perusahaan mengetahui bagaimana penilaian tentang layanan pada perusahaan bagi pasar. Dengan mengetahui batasan dan cakupan tersebut, perusahaan dapat terfokus untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

b) Mengelola harapan pelanggan

Perlunya mengatur tingkat batas pelayanan dan mengetahui batas kemampuan dari perusahaan. Hal tersebut berguna agar seluruh harapan pelanggan dapat terpenuhi dengan maksimal. Karena jika terlalu memberi banyak harapan diluar kemampuan malah akan membuat perusahaan terbebani, dan ditakutkan dengan tidak terpenuhinya harapan pelanggan malah akan merusak citra perusahaan.

c) Mengelola bukti (evidence) kualitas jasa

Pengelolaan bukti-bukti dari kualitas pelayanan

sangatlah penting, karena hal tersebut dapat menjadi hal yang memperkuat citra perusahaan dan pelanggan pun jadi memiliki prespektif bahwa pelayanan yang diberikan akan berkualitas. Dengan adanya bukti kualitas pelayanan, perusahaan bisa saja mendapatkan kepercayaan pelanggan walaupun pelanggan tersebut belum merasakan pelayanan tersebut.

d) Mendidik konsumen tentang jasa

Perlunya pemahaman konsumen atas pelayanan yang akan didapat guna tersampainya kualitas pelayanan yang dimiliki perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan menjelaskan pelayanan apa yang akan didapat, membantu pelanggan ketika menggunakan layanan, dan juga kita perlu menjelaskan aturan dan dasar dari kebijakan yang dimiliki perusahaan.

e) Mengembangkan budaya kualitas jasa

Adanya budaya disuatu perusahaan penyedia layanan dapat membuat perusahaan tersebut memiliki keunikan dan ciri khas pada pelayanannya. Harapannya dengan adanya budaya tersebut, dapat membuat kualitas layanan perusahaan menjadi meningkat dan seluruh personal yang ada di perusahaan berkomitmen terciptanya budaya kualitas pelayanan yang disenangi pelanggan.

f) Menciptakan *automating quality*

Otomatisasi dapat mempermudah perusahaan ketika memenuhi harapan dan layanan kepada konsumen. Otomatisasi membuat kekurangan SDM pun dapat tertutupi.

g) Menindak lanjuti jasa

Tindak lanjut atas layanan yang disediakan guna mengerti seperti apa tanggapan dan kepuasan pelanggan kepada layanan yang telah mereka peroleh. Perusahaan perlu memberkan sarana komunikasi yang memadai untuk wadah penyampaian kebutuhan ataupun keluhan pelanggan. Dengan demikian sehingga dapat dimengerti aspek yang perlu ditingkatkan.

h) Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Peningkatan sistem informasi pelayanan dan memperlas informasi tentang kualitas pelayanan, diperlukan agar perusahaan akan dapat dengan mudah dalam pengambilan keputusan. Informasi tersebut mencakup tentang data-data yang ada saat ini maupun di masa lalu, data kuantitatif maupun kualitatif, serta informasi tentang para konsumen.

Dari berbagai penjabaran diatas dapat kita ketahui bahwa didalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, ada banyak

faktor –faktor yang perlu dipahami. Menjalankan perusahaan penyedia layanan tidak lah mudah, karena perlunya pertimbangan guna peningkatan kualitas pelayanan. Dan juga dalam proses peningkatannya juga perlu diadakan evaluasi guna mengetahui aspek-aspek pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki.

5) Layanan pelanggan atau konsumen

Perihal pokok yang membuat setiap perusahaan penyedia layanan adalah kualitas pelayanannya. Konsumen pastinya akan selalu menuntut lebih akan standar kualitas pelayanan yang diberikan (Arief,2007:179).

Perusahaan tidak jarang berpikir berbeda dalam memahami layanan pelanggan, antara lain layanan pelanggan dalam prespektif jasa:

- a) Bentuk pelaksanaan penerimaan, pemrosesan, penyampaian, dan pemenuhan kebutuhan pelanggan. Dan tindak lanjut akan adanya kekeliruan.
- b) Menyampaikan barang dan jasa tanpa adanya kebohongan sesuai dengan harapan konsumen.
- c) Rangkaian kegiatan yang mencakup seluruh aspek bisnis yang terpadu agar produk-produk dapat tersampaikan dengan memuaskan.
- d) Menyampaikan Barang dan layanan yang diorder

konsumen tanpa ada keterlambatan dan tepat tanpa ada kekeliruan. (Arief, 2007:180)

Setelah pembahasan mengenai layanan konsumen yang sudah dibahas di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan konsumen ialah segala hal yang dilakukan mencakup penerimaan, pemrosesan, penyampaian serta pemenuhan pesanan konsumen tanpa adanya keterlambatan dan tepat tanpa adanya kekeliruan sehingga dapat tercapainya pememuasan konsumen.

6) Kualitas pelayanan dalam prespektif islam

Memberikan hasil pelayanan yang baik sangat ditekankan didalam ajaran islam, jangan ada keburukan ketika pemberian pelayanan kepada orang lain. Seperti penjelasan pada Al-Quran surat Al- Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“Wahai orang-orang yang beriman! berinfklahlah dari sebagian hasil usahamu yang baik-baik dan dari sebagian yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kau memilih yang jelek untuk kamu keluarkan, padahal dirimu tidak mau mengambilnya melainkan dengan memalingkan pandangan

(enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji.” (QS. Al-Baqarah, ayat 267)

Pemberian kualitas pelayanan yang baik sangat diperlukan, sebab pelayanan bukan hanya sekedar melayani. pelayanan berarti mengerti, memahami, dan merasakan . Sikap Profesional harus lah ditanamkan ketika memberikan pelayanan, agar tidak ada amanah yang sia-sia dan supaya terhindar dari perilaku yang buruk dalam berbisnis dan memberikan pelayanan sehingga tidak ada kegagalan didalamnya.

Al Qur'an Surat Luqman ayat 18:

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ .

“Dan janganlah kamu memalingkan wajah dari manusia (karena sombong) dan janganlah berjalan di bumi dengan angkuh. Sungguh, Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membanggakan diri.” (QS. Luqman, Ayat 18)

Setelah mengetahui ayat diatas, bahwa setiap insan diharuskan dapat memiliki sikap lemah lembut guna memberikan kenyamanan kepada orang lain. Perlakuan kasar dan keras hati tidak boleh ditampakkan agar orang lain atau pelanggan merasa aman dengan berada disampingnya,

sehingga pelanggan percaya dan terhindar dari rasa takut akan adanya bahaya yang ada pada pelayanan yang diperoleh.

b. Kepuasan Mahasiswa

1) Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Asal muasal kata kepuasan ialah dari bahasa latin yakni “*satis*” yang bermakna cukup baik, memadai dan juga kata “*facio*”(bertindak atau berbuat). Kepuasan pun dapat dimaknai “usaha memperoleh sesuatu” atau “berbuat agar suatu memadai”(Tjiptono dalam Sarjono, 2017). Kepuasan atau puas yang memiliki makna menerima atau kesenangan atas apa yang diperoleh atau didapat dari layanan yang mereka inginkan atau yang diberikan. Dan merasa hasrat keinginan yang ada dihati telah terpenuhi (Suharno dan Retnoningsih, 2012:393).

Mahasiswa didalam KBBI dimaknai personal yang menempuh pendidikan di jenjang perguruan tinggi (2012). Sugito berpendapat bahwasanya kepuasan mahasiswa ialah kondisi dimana rasa ingin, harap, dan apa yang dibutuhkan mahasiswa telah terpenuhi (Srinadi, 2008).

Kepuasan mahasiswa merupakan perilaku baik yang diberikan mahasiswa kepada pelayanan pendidikan tinggi sebab telah meberikan kenyataan yang sesuai dengan harapan mereka (Sopiatin, 2010:33).

Sugito berpendapat bahwa kepuasan mahasiswa ialah

kondisi dimana telah terpenuhi rasa ingin, pengharapan, dan apa yang dibutuhkan mahasiswa (dalam Srinadi, 2008). lalu Sarjono (2007) kepuasan mahasiswa merupakan harapan yang dibandingkan dengan apa yang diharapkan mahasiswa mengenai pelayanan pelayan, keahlian dosen yang disupport oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasa sesudah mendapatkan Iayananan.

Kepuasan merupakan tingkatan tentang apa yang dirasakan seorang, setelah membandingkan layanan dengan hasil yang ia harapkan (Oliver dalam Supranto, 2011: 233).

Definisi kepuasan ialah istilah evaluatif yang mengilustrasikan suka dan tidaknya (Simamora dalam Winarsih, 2007:22). Kepuasan pelanggan adalah perasaan gembira atau tidak gembira seseorang yang bersumber dari perbandingan antara harapan dan hasil suatu layanan dengan harapan-harapannya (Kotler dalam Winarsih, 2007:22).

Melihat berbagai teori para ahli diatas, kepusan mahasiswa dapat dimaknai sebagai persaan gembira, puas, dan lega atas telah diperolehnya kebutuhan mahasiswa selama menempuh pendidikan.

2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Menurut Sopiutin (2010:55) faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

- a) Imbalan hasil belajar, yaitu sesuatu yang diperoleh siswa sebagai konsekuensi dari perilaku belajar yang secara formal dinyatakan dalam bentuk nilai-nilai dari evaluasi belajar.
- b) Rasa aman dalam pelaksanaan belajar
- c) Kondisi belajar yang memadai, yaitu belajar dalam kondisi fisik dan sosial yang baik.
- d) Kesempatan mahasiswa untuk dapat mengembangkan diri demi masa depannya yang lebih baik. Misalnya kebebasan dalam mengemukakan pendapat.
- e) Hubungan pribadi, yaitu susunan terciptanya hubungan antar pribadi dalam lingkungan sekolah

3) Konsep Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan suatu sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang dilaksanakan oleh lembaga perguruan tinggi karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan dan yang dibutuhkan dengan kenyataan yang diterimanya. Dengan demikian, dapat disebutkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari layanan yang diterima dengan harapan, dan kepuasan berbanding lurus dengan harapan dan layanan. Hubungan fungsi-fungsi secara matematis dirumuskan sebagai berikut:

$$S = f (E,P)$$

Keterangan: S = Kepuasan

E = Harapan

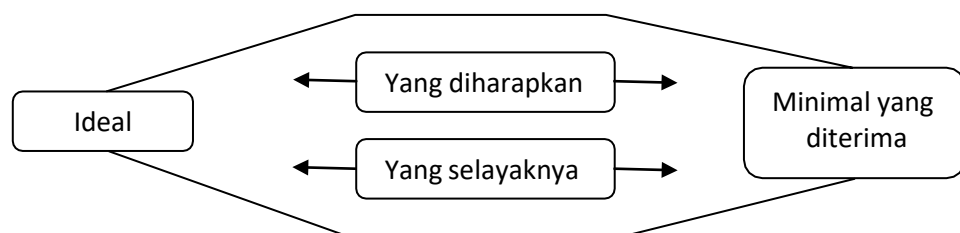
P = Layanan yang diterima

Uraian di atas dapat menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa adalah suatu sikap yang diperlihatkan oleh mahasiswa, baik sikap positif maupun sikap negatif atas adanya kesesuaian antara harapan mereka terhadap pelayanan proses belajar mengajar yang diterimanya.

4) Harapan mahasiswa sebagai pelanggan pendidikan

Mahasiswa disebut pelanggan sebab mahasiswa menyewa jasa pelayanan pendidikan agar dapat mengikuti pendidikan. Hal tersebut pastilah beriringan dengan harapan mereka akan pelayanan yang diberikan lembaga perguruan tinggi.

Melihat harapan setiap mahasiswa, tentunya mereka memiliki persepsi yang tidak sama antar individu. Middle memberi gambaran tentang Pengaruh harapan terhadap kepuasan mahasiswa (Nasution dalam Sopiadin, 2010: 36) sebagai berikut:



Gambar 2.1: Bagan pengaruh harapan terhadap Kepuasan Mahasiswa
Sumber: Data Olahan Peneliti, Desember 2021

Dari gambar tersebut, disimpulkan bahwasanya antara hal yang diharapkan dengan pelayanan haruslah memiliki batasan. boleh berlebihan namun harus sewajarnya, dan tidak boleh kurang dari apa yang diharapkan mahasiswa.

Levin, Brook dan Howard dalam *High Expectation* berpendapat bahwa perguruan tinggi yang menjadi pencipta harapan seluruh mahasiswa, pemberi stimulus agar dapat tercapainya harapan seluruh mahasiswa sehingga mencapai kesuksesan akademika tinggi. Segala bentuk harap mahasiswa terhadap lembaga perguruan tinggi yang berkaitan dengan elemen sumber daya manusia, pelayanan teknologi, kualitas sumber daya manusia, dan kualitas teknologi maupun dari sistem pembelajarannya (Sopiatin, 2010:37).

5) Indikator Kepuasan Mahasiswa

Berry dan Parasuraman (dalam Alma, 2005) berpendapat bahwa rasa puas mahasiswa itu memiliki lima indikator yang berkaitan dengan kualitas pendidikan, yakni:

- a) Kehandalan, hubungan seluruh kebijakan atasan, keahlian dosen dan layanan karyawan ketika memberi suatu pelayanan yang bermutu sesuai dengan apa yang dijanjikan, istiqomah, dan selaras dengan segala bentuk harapan dari mahasiswa.

- b) Daya tanggap, kesanggupan anggota lembaga untuk menanggapi dan menyelesaikan keluhan mahasiswa yang memiliki hubungan dengan permasalahan perkuliahan atau permasalahan lainnya.
- c) Kepastian, ialah kondisi dimana lembaga pendidikan memberi jaminan-jaminan kepastian pelayanan kepada mahasiswa namun masih memperhatikan batasan kemampuan dari anggota, terutama pemimpin, dosen, dan karyawan agar dapat terciptanya kepercayaan dan keyakinan atas apa yang sudah lembaga janjikan kepada seluruh mahasiswa.
- d) Empati, kepedulian seseorang dalam memperhatikan perasaan dan keadaan orang lain. Dengan adanya bentuk empati yang ditunjukkan. Dapat membuat konsumen menjadi terbuka dan dapat membantu lembaga mengembangkan pelayanannya.
- e) Berwujud, Bentuk nyata dari sebuah pelayanan sangatlah dibutuhkan, dapat dilihat dan dirasakan keberadaannya. Bentuk fisik dari sarana prasarana sebagai penunjang belajar mengajar yang mencakup gedung, alat-alat pembelajaran, teknologi, dan lainya(Sopiatin, 2010).

Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Lalu

apabila kinerja dapat melampaui harapan, dapat dipastikan konsumen pasti merasa sangat puas. Pengalaman yang diperoleh pelanggan dari masa lalu pasti akan mempengaruhi penilaian pelanggan, apalagi bila pelanggan mendapatkan informasi yang buruk tentang pelayanan yang kita berikan. Agar dapat menciptakan kepuasan pada pelanggan, harus terciptanya pengelolaan suatu sistem perguruan tinggi untuk mengait konsumen yang lebih banyak dan mampu mempertahankan kuantitas konsumen (Supranto, 2011:234).

B. Penelitian Terdahulu

Pencarian Dari Pembahasan Di Penelitian Terdahulu Dilakukan Sebagai Bentuk Upaya Untuk Memperjelas Tentang Variable-Variabel Dalam Penelitian Ini, Dan Juga Untuk Membedakan Kegiatan Penelitian Ini Dengan Penelitian Terdahulu. Hasil Kajian Yang Sudah Dilakukan Oleh Peneliti-Peneliti Yang Sudah Dipublikasikan Pada Beberapa Jurnal Cetakan Dan Jurnal Online Penelitian Mengenai Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Mahasiswa atau konsumen Yang Dilakukan Peneliti Terdahulu namun memiliki perbedaan dengan penelitian ini. Ialah, Antara Lain, oleh Rezki Febriani (2017), Abdur Rohman (2017), Siti Kusmiawi (2018), Januar Efendi Panjaitan & Ali Lili Yulianti (2016), Fahtira Virdha Noor (2020:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama, tahun	Judul	Tujuan	Metode	Hasil	persamaan	Perbedaan
1	Rezki Febriani, 2017	Pengaruh kualitas pelayanan positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Koran Harian Fajar di Kota Makassar	mencari tau tentang pengaruh kualitas pelayanan positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Koran Harian Fajar di Kota Makassar	penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional/asosiatif	penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan koran Harian Fajar di Kota Makassar (Ditinjau dari perspektif ekonomi islam)	jenis penelitian kuantitatif, juga menggunakan survey kuesioner secara langsung dan menggunakan analisis regresi sederhana.	perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu objek penelitian

2.	Abdur Rohman, 2017	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam	Mencari tau tentang seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam	Metode yang digunakan ialah survei pendekatan korelasiona l, adapula data didapat melalui angket sebb ini adalah penelitian kuantitatif	hasil analisa yang dilakukan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Mr. Montir Citayam yang ditunjukkan melalui persamaan regresi $Y =$ $(- 0,479) +$ $0,996 X$ dan nilai koefisien korelasi	penelitian n kuantitatif dengan analisis regresi sederhana.	objek penelitiannya
----	--------------------------	---	---	---	--	---	------------------------

					ry.1 = 0,835 serta nilai koefisien determinasi r ² y.1 = 0,697 atau 69,7%. ¹⁸		
3.	Siti Kusmiati, 2018	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi "Koppi Maniez"	Mencari tau tentang apa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Koperasi "Koppi Maniez"	Penelitian ini adalah penelitian field research, dengan pendekatan kuantitatif.	kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen di Koperasi" KoppiMani ez" Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta , sedangkan	Menggu nakan pendeka tan kuantitat if dan regresi linier sederha na.	penelitia n terdahul u menggu nakan field research sementa ra penulis menggu nakan kuesion er dan terdapat juga perbeda

					sisanya 37,3% dipengaruhi oleh faktor lain.		an dari objek penelitian
4	Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, 2016	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara bersama- sama ataupun sebagian pada JNE Cabang Bandung	Mencari tau tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara bersama- sama ataupun sebagian pada JNE Cabang Bandung	penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p) $0.003 < 0.05$	sama- sama menggu- nakan pendeka- tan kuantitat- if	penelitian n terdahul- u menggu- nakan regresi bergand- a sementa- ra penulis menggu- nakan regresi linier sederha- na. Dan juga perbeda- an pada

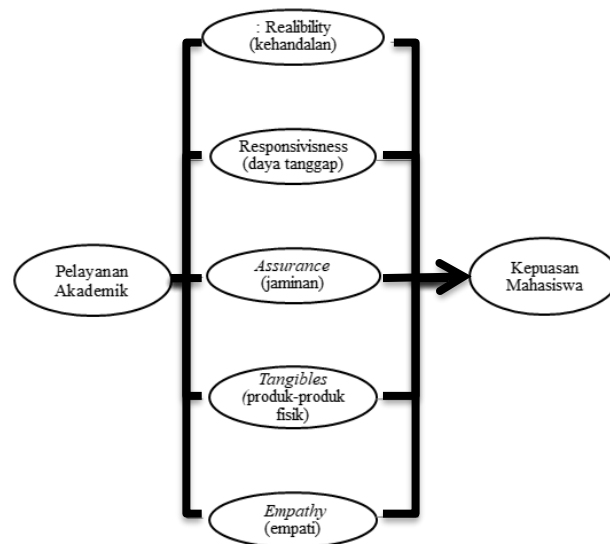
							objek penelitian
5.	Fahtira Virdha Noor, 2020	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Herba Penawar Al- wahida Indonesia	mengetah ui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Herba Penawar Al- wahida Indonesia	penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisa yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif dan dengan menggunakan regresi berganda	kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p) $0,485 <$ 0.05 .	sama- sama penelitian pendeka tan kuantitat if.	penelitian n terdahul u menggu nakan regresi bergand a sementa ra penulis menggu nakan regresi linier sederha na, dan juga terdapat perbeda an pada objek

							penelitian
--	--	--	--	--	--	--	------------

Sumber: Data olahan peneliti, Desember 2021

C. Kerangka Konseptual

Kerangka pemikiran dari penelitian ini, sebagai berikut:



Gambar 2.2: Kerangka konseptual

Sumber: Data Olahan Peneliti, Desember 2021

Sesuai dengan teori Parasuraman (Jasfar,2005:51) mengenai indikator kualitas pelayanan yaitu Realibility (kehandalan), Responsivness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), Tangibles (produk-produk fisik) terhadap kepuasan mahasiswa sesuai pendapat Nasution (Sopiatin, 2010:36)

D. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini ialah kualitas pelayanan akademik berupa *Realibility* (kehandalan), *Responsivisness* (daya tangap), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (empati), *Tangibles* (produk-produk fisik) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa prodi manajemen pendidikan islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi.

BAB 3

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam Kegiatan Penelitian Ini, Metode Penelitian yang digunakan ialah metode penelitian Diskripif Kuantitatif, Yakni Penelitian Yang Kegiatan Analisanya Terfokus Pada Data-Data Angka Yang Diolah Menggunakan Metode Statistika. Tujuan dari Penelitian Kuantitatif ini ialah untuk mencari pengaruh antara kedua variabel, yakni variabel kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dengan cara melakukan pengolahan data/ teknik analisis data.

B. Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian Ini Akan Dilaksanakan Pada Bulan Januari 2022 Di Prodi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi Dalam Penelitian Ini Adalah Mahasiswa Prodi Manajemen Semester 1, 3, 5, Dan 7 Institut Agama Islam Darussalam Tahun Akademik 2021/2022 Dengan Populasi Keseluruhannya 357 Mahasiswa Yang Terdiri Dari 11 Kelas.

2. Sampel

Dilihat dari jumlah subyek yang diteliti, penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Di Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi ini bersifat penelitian sampel, karena penelitian ini bersifat penelitian sampel, maka perlulah pengambilan sampel dilingkup populasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Suharsimi Arikunto (2006:134) dalam bukunya Prosedur Penelitian: “Apabila hanya sebagai perkiraan, maka apabila subyeknya tidak lebih dari 100, maka lebih baik semua perlu diambil sebagai sampel penelitian. lalu kesimpulan yang dapat diambil ialah bahwasanya penelitian ini bukanlah penelitian populasi. Karena jumlah subjek lebih dari 100, berdasarkan pendapat tersebut, penulis mengambil sebagian subjek yang diteliti. Penelitian ini akan mengambil 25% dari total mahasiswa yakni 90 dari 357 mahasiswa.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Untuk Menentukan Objek Penelitian Yang Tepat, Maka Penulis Menggunakan Teknik Penarikan Sampel *Proporsional Stratified Sampling*. Teknik Ini Digunakan Karena Populasi Yang Dijadikan Sampel Terbagi Atas beberapa desa. Dengan Menggunakan Teknik Ini Setiap Strata Diambil Sampel Yang Sebanding Dengan Besarnya Strata. Dalam Penelitian Ini Sampel Terdiri Dari 9 Strata. Jadi Memungkinkan Populasi Kecil Terpilih Menjadi Sampel. Kemudian dalam menentukan sampel yang akan dipilih, peneliti menggunakan Teknik Random Sampling, Yaitu Penentuan Sampel

yang dilakukan Secara Acak. Random Sampling dapat dipenuhi jika populasi Dari Suatu Penelitian Homogen Dan Tidak Terlalu Banyak Jumlahnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data, sebagai berikut:

1. Angket

Angket Atau Kuisisioner Adalah teknik pengumpulan data dan informasi yang universal dan sering dipergunakan di dalam lingkup dunia pendidikan. Di samping itu, cirinya yang sederhana juga dapat mempermudah peneliti dalam menganalisa pokok permasalahan yang diteliti. Data-data yang didapat bersifat tekstual dan cenderung objektif. Angket merupakan alat pengumpul data melalui komunikasi tidak langsung, yaitu melalui tulisan, dimana responden menjawab sesuai dengan persepsi atau apa yang dirasakannya. Tujuan penggunaan metode ini ialah guna memahami tentang apakah kualitas pelayanan Akademik berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa.

2. Wawancara

Wawancara Adalah Teknik Untuk Mengumpulkan Informasi Melalui Komunikasi Langsung Dengan Responden. Metode Ini Digunakan Wawancara Langsung Dengan beberapa mahasiswa dan juga kepada pihak penyedia layanan akademik.

3. Observasi

Langkah awal yang dilakukan didalam penelitian ialah observasi,

yang sebenarnya bermula dari Suatu Rasa Bahwa Telah Terjadi Suatu Perubahan Di Dalam Lingkungan, Seperti Tempat Kerja, Daerah, Kota, Negara, Dan Sebagainya. Metode Ini Digunakan Untuk Mengumpulkan Data Mengenai Keadaan layanan akademik, perasaan mahasiswa, Dan Lain-Lain.

4. Dokumentasi

Dokumentasi Adalah Teknik Untuk Memperoleh Informasi-Informasi Yang Bersifat Dokumen, Dari Dokumen-Dokumen Yang Ada.

F. Variabel Penelitian

1. Kualitas Pelayanan (Variabel X)

- 6) Pengertian Kualitas Pelayanan
- 7) Dimensi kualialitas pelayanan/jasa
- 8) Prinsip-pinsip kualitas pelayanan atau jasa
- 9) Strategi meningkatkan kualitas pelayanan atau jasa
- 10) Layanan pelanggan atau konsumen

c. Kepuasan Mahasiswa (Variabel Y)

- 1) Pengertian Kepuasan Mahasiswa
- 2) Harapan mahasiswa sebagai pelanggan pendidikan
- 3) Indikator Kepuasan Mahasiswa

G. Uji Validitas dan Reabilitas Normalitas

b. Validitas Data

Validitas adalah bentuk yang memperlihatkan tingkatan kevalidan atau legalitas sesuatu perangkat. Suatu perangkat dapat dinilai valid jika

dapat mengukur apa yang diharapkan (Suharsimi Arikunto, 1998:160).

Untuk menguji kuesioner penelitian, menggunakan uji validitas butir instrumen, dikatakan memiliki validitas apabila mempunyai dukungan besar terhadap skor total. Dalam mengukur validitas butir kuesioner, digunakanlah rumus korelasi product moment yang diungkapkan oleh pearson.

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

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi x dan y

n = Jumlah responden

X = Jumlah skor butir soal tiap individu

Y = Jumlah skor total tiap variabel (Suharsimi Arikunto, 1998: 162).

2. Reliabilitas Data

Reliabilitas memperlihatkan pada satu definisi bahwa instrumen bisa cukup diyakini sebagai alat pengakumulasi data sebab instrumen yang ada dapat dikatakan baik (Suharsimi Arikunto, 1998: 170). Untuk mendapatkan hasil reliabilitas digunakan rumus Alpha. Rumus tersebut digunakan untuk mendapatkan hasil reliabilitas instrumen yang skornya tidak satu dan nol, contohnya angket atau soal bentuk penjabaran (Suharsimi Arikunto, 1998:193).

Rumus Alpha:

$$r_{11} = \left\{ \frac{k}{(k-1)} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right\}$$

keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_t^2 = varian total

3. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas ini ialah agar dapat mengetahui model regresi, residual memiliki penyaluran normal atau variabel pengganggu. Ciri regresi yang baik ialah regresi yang memiliki penyaluran data normal atau 37 mendekati normal. uji normalitas dapat dilihat dari hasil uji Kolmogorov Smirnov. Apabila nilai p value > 0,05 dapat dikatakan bahwasanya data yang dimiliki berdistribusi normal.

I. Analisis Data

Analisa data penelitian dipergunakan sebagai sarana untuk mengetahui dan mengilustrasikan tentang keadaan variabel. Baik itu variabel kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa prodi manajemen pendidikan islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi. Pengilustrasian kedua variabel tersebut disimpulkan ke dalam bentuk presentase dan selanjutnya dijabarkan

dengan tabel kriteria yang sudah dibuat. Adapun langkah analisa diskriptif prosentase adalah;

- 1) Memberikan skor terhadap jawaban responden dengan ketentuan :
 - a) Nilai 5 untuk menjawab sangat setuju (SS)
 - b) Nilai 4 untuk menjawab setuju (S)
 - c) Nilai 3 untuk menjawab netral (N)
 - d) Nilai 2 untuk menjawab tidak setuju (TS)
 - e) Nilai 1 untuk menjawab sangat tidak setuju (STS)

- 2) Memasukkan hasil kedalam rumus:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Dimana :

% = Tingkat prosentase yang berhasil dicapai

n = Nilai yang diperoleh

N = Nilai total (Muhammad Ali, 1984: 92)

b. Pengujian hipotesis penelitian

Pengaruh X terhadap Y secara simultan (uji F)

- 1) Merumuskan hipotesis statistik

a) $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya X secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Y.

b) $H_a : \beta_1 = \beta_2 \neq 0$, artinya X secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Y.

- 2) Kaidah pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan dengan taraf signifikansi 5% sebagai berikut:

- a). $\text{Sig} < 0,05 \rightarrow$ Ho ditolak maka Ha diterima
- b). $\text{Sig} > 0,05 \rightarrow$ Ho diterima maka Ha ditolak

Agar proses pengolahan data dapat terbantu dan terselesaikan dengan cepat dan tepat, maka perlunya pengolahan data yang dilakukan menggunakan SPSS (*Statistik Product and Service Solution*) versi 16.

BAB 4

Hasil Penelitian

Deskripsi umum objek penelitian digunakan untuk memberikan gambaran kepada pembaca atas tempat yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian. Adapun gambaran umum objek penelitian sebagai berikut:

A. Deskripsi Prodi Manajemen Pendidikan Islam

Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) berdiri pada tahun 2003 dengan SK pendirian SK Dj II 36/2003 Dirjen Kelembagaan Agama Islam Departemen Agama RI. Sampai saat ini Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) telah terakreditasi B BAN-PT dengan nomor SK 95/SK/BAN-PT/Akred/S/1/2018. Program studi ini mempelajari tentang perencanaan, pengelolaan, pelaksanaan, dan pengawasan proses pendidikan di lembaga pendidikan yang berfokus dalam pengelolaan lembaga-lembaga pendidikan Islam seperti madrasah, sekolah Islam, pesantren, dan yayasan pendidikan Islam.

Kajian Manajemen Pendidikan Islam mengacu pada nilai-nilai ke-Islaman yang berdasarkan Al Quran dan Hadist. Semakin banyaknya lembaga pendidikan Islam, baik negeri atau swasta, maka peluang untuk bekerja bidang manajemen pendidikan semakin luas. Lulusan MPI tidak hanya dapat berkarir di lembaga pendidikan Islam, akan tetapi juga di semua lembaga pendidikan, karena pada dasarnya tiap-tiap lembaga pendidikan membutuhkan manajemen yang baik dalam mengelolah lembaga, sumber

daya manusia, kurikulum, sarana-prasarana, hingga keuangan. Lulusan dari MPI profil utama lulusan dapat berkarir sebagai pengelola lembaga pendidikan, tenaga kependidikan atau administrasi pendidikan, analis sistem pendidikan, konsultan pendidikan, Supervisor pendidikan, juga peneliti dan konsultan di bidang pendidikan

Selain itu alumm MPI mempunyai profil alternatif untuk bisa horkarir dibidang kerja sebagai pengelola pesantren seiring semakin pentingnya keberadaan pesantren di seluruh Indonesia Altematif solanjutnya adalah entreprencur pendidikan atau edupreneur (Wirausaha pendidikan) karena semakin terbuka lebar peluang kerja pada pengelola Jembaya pelatihan, lembaga pusat kajian Islam, majlis taklim, lembaga kursus, kelompok belajar, pusat keyiatan belajar masyarakat, dan pendidikan luar sekolah misalnya: home scholiing

B. Visi, Misi dan Tujuan Prodi MPI

1. Visi:

“Menjadi prodi yang unggul dan profesional dalam menyiapkan tenaga kependidikan yang berkarakter Islami dalam bidang manajemen lembaga pendidikan Islam berbasis teknologi informasi”.

2. Misi:

- a. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran secara profesional dengan memprioritaskan kompetensi manajerial lembaga pendidikan Islam melalui berbagai pendekatan Pendidikan.

- b. Melaksanakan penelitian untuk pengembangan manajemen kelembagaan pendidikan Islam dengan berbagai pendekatan penelitian
- c. Meringkatkan pengabdian kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai pendekatan untuk memberdayakan masyarakat dalam kemandirian pendidikan dengan memanfaatkan hasil penelitian bidang manajemen pendidikan Islam.
- d. Menjalin kerjasama dengan lembaga pendidikan, pemerintahan, dunia usaha dan industri secara akuntabel, kredibel dan sustainabel

3. Tujuan

- a. Menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi paedagogik, kepribadian, sosial, profesional, leadership, dan spintual sebagai manajer pendidikan di berbagai jalur, jenis, dan jenjang orgarusasi pendidikan.
- b. Menghasilkan lulusan yang mampu melaksanakan tugas-tugas manajemen pada lembaga pendidikan berlandasan nilai-nilai Islami.
- c. Menghasilkan lulusan pengelola pendidikan pada lembaga pendidikan formal dan nonformal
- d. Menghasilkan tenaga administratif pada pendidikan formal dan nonformal.
- e. Menghamikan lutusan yang profesional dalam bidang manajemen perkamoran
- f. Menyiapkan sarjana yang memilik: kemampuan bertanggungjawab terhadap karr di berbayai lapangan kerja yang berkaitan dengan

manajemen pendidikan Islam atau studi lanjut di dalam bidang manajemen pendidikan Islam, dan memiliki kemampuan berwirausaha edupreneur atau terkait bidang manajemen pendidikan Islam

- g. Menyiapkan sarjana yang memiliki kemampuan beradaptasi di dalam lingkungan sosial-ekonomi yang berbeda-beda dan berubah dengan cepat sambil senantiasa mengembangkan dan membangun kesadaran terhadap pentingnya MPI.
- h. Menyiapkan Sarjana yang memiliki kemampuan menulis, presentasi, dan mengambil keputusan yang tepat berdasarkan analisis informasi atau data, dan mencari alternatif solusi bidang manajemen pendidikan.
- i. Secara mandiri dan kelompok dengan menggunakan teknologi informasi untuk keberlangsungan belajar seumur hidup.

C. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Prodi Manajemen Pendidikan Islam. Jumlah mahasiswa yang dipilih sebagai responden sebanyak 90 orang dengan identitas nama dan kelas prodi.

Tabel 4.1

Data Responden

No	NIM	Nama
1	18111110001	Muhamad Siarudin

2	2011111034	Izatun Nurin Makiyah
3	2011111035	Khafilah Arifin Putra
4	2011111037	M.Kholil
5	2011111038	Mohammad Dimas Nugroho
6	2011111040	Nurul Fatchur Rohman
7	2011111054	M. Ibnu Wahyu Winarto
8	2011111064	Nur Widiasari
9	2011111065	Ramadhani Syafa'at
10	2011111068	Sukandar
11	2011111070	Vina Mardlyana Ulfa
12	2011111076	Denny Bhekti Kurnianto
13	2111111011	Sya'bani Nisaul Khaq
14	2111111015	Reza Anggri Yulia
15	2111111017	Alva Askhury
16	2111111018	Ahmad Faisol Fanani
17	2111111021	Dimas Pabetri Putra
18	2111111024	Nila Hanif Ulfiana
19	2111111027	Kuni Usisatil Fiqhiyah
20	2111111028	Yayang Faqih Amrulloh
21	2111111031	Arih Lailatul Fadhillah
22	2111111034	Moch Karim Amirudin
23	2111111036	Siti Zuraifah Masruroh
24	2111111038	Mohammad Habib Abdullah
25	2111111067	M. Kholil Ridwan
26	18111110005	Dewi Roikhanatuz Zahroh
27	18111110022	Yurda Bakhtiar

28	18111110025	Lilik Fatimatuz Zuhrok
29	18111110026	Kusnul Amaliya
30	18111110028	Gunawan Syaputra
31	18111110029	Muhammad Baihaqi
32	18111110031	Abdul Khodir
33	18111110033	Ahmad Faqih Badrul Murtaja
34	18111110034	Ahmad Hadiq Syifa A
35	18111110035	Ahmad Kanzul Farizi
36	18111110039	Alan Prayoga Rochim
37	18111110046	Desi Priska Rahma Suci
38	18111110047	Desti Agung Tri Hidayat
39	18111110048	Dewi Hilalatul Hamid Agtin
40	18111110053	Fatta Azizi
41	18111110058	Iis Widia Sari
42	18111110059	Ikhwanudin
43	18111110060	Ikhwanudin
44	18111110063	Khabib Sharifudin
45	18111110066	Latifatul Fauziah
46	18111110068	M. Kholil
47	18111110070	M. Khotibul Umam
48	18111110073	Mahrus Ali
49	18111110076	Miftahul Huda
50	18111110077	Miftahul Ulum
51	18111110080	Mohammad Khisomudin Aslam Saad
52	18111110081	Muh. Khotibul Umam
53	18111110083	Muh. Nahnu Najamuddin

54	18111110085	Muhamad Mahmud Mukrom
55	18111110086	Muhammad Akhwan Rosyadi
56	18111110088	Muhammad Irfan Fauzi
57	18111110089	Muhammad Rizki Mustaqfirin
58	18111110090	Muhammad Zaini Asrori
59	18111110091	Muhammad Zainul Haqi
60	18111110092	Nanang Kurniawan
61	18111110094	Nur Muhammad Makhshushun Bil I
62	18111110096	Nurhayati
63	18111110102	Riza Alvina
64	18111110106	Siti Nur Azizah
65	18111110110	Tri Reza Wibowo
66	18111110111	Tsaniyatul Mahmudah
67	18111110116	Zidni Ibnu Wafa
68	18111110119	Ahmad Mukhlis Wahidin
69	18111111199	Rahul Akbar Satriamas Exsotika
70	19111110048	Abu Thohir Wahid Alfian
71	19111110049	Temu Lailia
72	19111110052	Suci Rahma Dayanti
73	19111110053	Leni Resmi Asih
74	19111110055	Meinita Anggraeni
75	19111110056	Annisatun Nur Rohmah
76	19111110057	Ahmad Bayu Ma`Rufin
77	19111110059	Eep Saepul Milah
78	19111110060	Siti Alfinatul Afuwah
79	19111110063	Syaiful Anwar

80	19111110066	M. Danil Akbar
81	19111110067	Ahmad Ubaidil Munfarid
82	19111110068	Miftakhul Huda
83	19111110070	Ulfa Fitria
84	19111110072	Moh. Fathul Ikhsan
85	19111110073	Nikmatul Hikmah
86	19111110077	Miratu Khasanah
87	19111110079	Setio Utomo
88	19111110080	Mohammad Ainur Rizky
89	19111110081	Ahmad Salim Ulull Albab
90	19111110084	Qoni'atul Maghfiroh

Sumber: Data Peneliti, Januari. 2022

B. Analisis Data

1. Pengujian Instrumen

Sebelum dilakukan pengelola data dari hasil jawaban kuesioner (data primer), dilakukan uji validitas instrumen (butir pernyataan) agar dapat diketahui kelayakan dari penggunaan butir Pernyataan dalam penelitian. Dimana pengujiannya menggunakan asumsi nilai korelasi dengan metode *Pearson product moment*, dikatakan valid apabila nilai koefisien signifikansinya $\leq 0,05$ atau nilai *Pearson Correlation* $\geq 0,3$. Pengujian instrumen tersebut dilakukan dengan bantuan program SPSS 22.(Sugiyono 2008:174).

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.012	.072	.001	.023	.013		.000	.011	.000	.004	.000	.014	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.9	Pearson Correlation	.910**	.832**	.312**	.274**	.397**	.290**	.316**	.844**	1	.177	.484**	.324**	.821**	.303**	.793**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.009	.000	.006	.002	.000		.096	.000	.002	.000	.004	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.10	Pearson Correlation	.265*	.107	.813**	.198	.624**	.243*	.224*	.266*	.177	1	.224*	.302**	.288**	.229*	.207	.513**
	Sig. (2-tailed)	.012	.316	.000	.062	.000	.021	.034	.011	.096		.034	.004	.006	.030	.051	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.11	Pearson Correlation	.481**	.486**	.332**	.559**	.407**	.567**	.623**	.404**	.484**	.224*	1	.786**	.386**	.864**	.557**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.034		.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.12	Pearson Correlation	.330**	.295**	.336**	.502**	.398**	.505**	.591**	.301**	.324**	.302**	.786**	1	.368**	.887**	.411**	.693**
	Sig. (2-tailed)	.002	.005	.001	.000	.000	.000	.000	.004	.002	.004	.000		.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.13	Pearson Correlation	.808**	.701**	.361**	.277**	.424**	.317**	.375**	.844**	.821**	.288**	.386**	.368**	1	.354**	.725**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.008	.000	.002	.000	.000	.000	.006	.000	.000		.001	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.14	Pearson Correlation	.353**	.302**	.290**	.525**	.350**	.526**	.609**	.257*	.303**	.229*	.864**	.887**	.354**	1	.435**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.006	.000	.001	.000	.000	.014	.004	.030	.000	.000	.001		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
X1.15	Pearson Correlation	.750**	.715**	.381**	.380**	.460**	.394**	.438**	.687**	.793**	.207	.557**	.411**	.725**	.435**	1	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.051	.000	.000	.000	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
TOT AL_ X1	Pearson Correlation	.782**	.714**	.639**	.635**	.662**	.668**	.693**	.739**	.779**	.513**	.760**	.693**	.782**	.680**	.787**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

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

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

TOT	Pearson																
AL_	Correlation	.749**	.758**	.737**	.641**	.726**	.683**	.661**	.621**	.731**	.636**	.759**	.773**	.726**	.765**	.769**	1
Y1	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

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

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

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa hasil perbandingan antara (r) hitung yang merupakan koefisien korelasi dan r ketetapan menunjukkan bahwa semua item pernyataan adalah valid dan dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan dalam kuisisioner memiliki validitas kontrak atau disebut konsistensi internal, artinya variabel (Y) mampu mengukur aspek yang diukur.

3. Uji Reabilitas

Pengujian uji reabilitas menggunakan rumus alpha cronbach, dengan nilai koefisien, dapat dikatakan reliabel apabila nilai cronbach's alpha > 0,6

Tabel 5.3

Uji Reabilitas X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	15

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai a variabel kualitas pelayanan akademik sebesar $0.919 > 0,6$, maka variable X1 reliabel.

Tabel 5.4
Uji Reabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	15

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai variabel kepuasan mahasiswa sebesar $0,929 > 0.6$. maka variabel Y reliabel.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas dapat dilihat dari hasil uji Kolmogorov Smirnov. Apabila nilai p value $> 0,05$ dapat dikatakan bahwasanya data yang dimiliki berdistribusi normal.

Tabel 5.5

Uji Normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	.077	90	.200 [*]	.976	90	.098

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan Kolmogorov Smirnov sebesar $0,200 > 0.6$. maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari data penelitian yang dimiliki berdistribusi normal.

5. Uji statistik

Perhitungan uji statistik inferensial dilakukan dengan regresi linear sederhana menggunakan *software SPSS for windowS 22*, dan hasilnya :

1. Uji t

Tabel 5.6

Uji t Kualitas Pelayanan Akademik

Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.495	2.023		1.727	.088
	KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK	1.005	.036	.947	27.712	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

Dalam tabel diatas menerangkan bahwa Nilai coefficients beta uji t sebesar 0.947 bernilai positif pada variabel kualitas pelayanan akademik atau (X1) dengan sig 0.000 < 0.05, maka Ho ditolak Ha diterima artinya, bahwasanya variabel Kualitas pelayanan akademik, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Uji R²(Koefisien Determinasi)

Nilai koefisien determinasi yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar nilai presentase kontribusi variabel

bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, melalui *software spss for windows 22* yaitu:

Tabel 5.7

Uji R² (Koefisien Determinasi)**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.947 ^a	.897	.896	2.83524

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK

b. Dependent Variable: KEPUASAN MAHASISWA

Tabel di atas menunjukkan bahwasanya nilai koefisien determinasi sebesar 0.947 atau dengan kata lain informasi yang terkandung di dalam data sebesar 89,7% dapat dijelaskan oleh model tersebut, sedangkan sisanya 10,3% di jelaskan oleh variabel lain yang belum terdapat di dalam model atau *error*. Sehingga dapat disimpulkan kepuasan mahasiswa (Y) prodi manajemen pendidikan islam sebesar 89,7% dipengaruhi oleh (X1) kualitas pelayanan akademik. Sedangkan sisanya sebesar 10,3% dipengaruhi oleh variabel yang lain tidak diteliti oleh peneliti dalam penelitian ini.

BAB 5

PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab IV, agar hasil penelitian tersebut dapat digunakan untuk menganalisis dan membahas, maka pada bab ini akan diuraikan dengan berpedoman pada hasil data dan teori yang relevan yang ada pada bab I,II,III,IV. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan akademik (X1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Prodi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung. Data diperoleh dari sumber asli atau mahasiswa yakni hasil dari jawaban angket atau kuesioner dari sampel yaitu mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung. Jumlah mahasiswa yang di ambil dengan metode random sampling adalah 90 mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung. Adapun data mengenai nama dan kelas responden yang dijadikan sampel pada penelitian ini adalah 25% dari jumlah keseluruhan mahasiswa Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Prodi Manajemen Pendidikan Islam. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner merupakan daftar pernyataan yang harus dijawab oleh sampel. Teknik ini merupakan bentuk alat pengumpulan data dalam bentuk pernyataan yang disusun berdasarkan pokok materi penelitian. Adapun jumlah item dalam kuesioner ini adalah 2 item pernyataan dari 2 variabel Hasil penyebaran angket kepada mahasiswa diperoleh data dan kemudian di lakukan uji validitas, reliabilitas dan normalitas. Menurut Tabel 4.2 dan 4.3 hasil hitung dari setiap item

pernyataan dari kedua variabel menunjukkan lebih besar dari pada tabel maka setiap item pernyataan tersebut dikatakan valid. Begitu pula dengan hasil uji reliabilitas, pada Tabel 4.4 dan 4.5 dapat diketahui hitung kedua variabel lebih besar lebih besar daripada tabel, maka kedua variabel tersebut dikatakan reliabel. Kemudian menguji apakah data normal atau tidak, dari hasil yang telah didapat dengan menggunakan bantuan SPSS menghasilkan bahwa hasil uji Kolmogorov Smirnov. sig. lebih besar dari 0,05 yang berarti data memiliki data normal. Setelah data dikatakan valid, reliabel dan normal, maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pelayanan akademik (X1) secara parsial maka menggunakan uji t. Sedangkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya, maka menggunakan angka Guttman Split-Half Coefficient yang terdapat pada Tabel 4.7

Setelah melihat dari hasil perhitungan yang dilakukan peneliti, Variabel kualitas pelayanan akademik (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Prodi Manajemen Pendidikan Islam.

Pelayanan akademik memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan mahasiswa. Dari hasil analisis kualitas pelayanan akademik dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan akademik yang diberikan Prodi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung termasuk dalam kategori baik yang sesuai dengan pernyataan sebagian besar responden. Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyoadi (2006:176) yang menyatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Karena citra

kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Sedangkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk.

Menurut sebagian besar responden, bukti fisik pada Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Prodi Manajemen Pendidikan Islam termasuk dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dari adanya sarana dan prasarana penunjang perkuliahan, lokasi yang strategis, dan staf yang rapi. Disamping itu staf Prodi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung juga cepat dalam melayani mahasiswa, cermat dalam menyelesaikan transaksi administrasi, dalam melayani mahasiswa dan tanggap terhadap masalah yang dihadapi mahasiswa. Jika dilihat dari aspek jaminan dan empati atau perhatian, menurut pernyataan sebagian besar responden, Prodi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung mudah dihubungi, mampu menjelaskan masalah yang dihadapi mahasiswa, staf yang bersemangat dalam bekerja, staf mampu memberikan informasi yang jelas kepada mahasiswa.

Ha : Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung.

Ho : kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung.

Bahwasanya Dari hasil perhitungan menunjukkan untuk nilai (*standardized coefficients*) sebesar 0.947 dengan sig. Sebesar $0.000 < 0.05$ maka Ha diterima dan Ho ditolak, sedangkan (t) hitung sebesar $27.712 > t$

tabel 2.052, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasanya H diterima, dengan perkataan lain terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

BAB 6

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian tentang kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa prodi manajemen pendidikan islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan uji t diperoleh hasil hitung variable kualitas pelayanan akademik (X) sebesar 6,213 dibandingkan t table dengan $n = 90 - 2$ taraf signifikan 5% = 1,291. Dari data tersebut, jika diinterpretasikan dengan kriteria pengujian ialah hasil uji t hitung $>$ t table, maka H_a diterima. Jadi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik prodi manajemen pendidikan islam institut agama islam Darussalam blokagung banyuwangi tergolong baik
2. Berdasarkan uji t diperoleh hasil hitung variable kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 1,727 dibandingkan t table dengan derajat kebebasan (dk) $90-2=88$ dan taraf signifikan 5% sebesar 1,291. Hasilnya interpretasi t hitung $>$ t table, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Jadi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa prodi manajemen pendidikan islam institut agama islam Darussalam blokagung banyuwangi tergolong baik.
3. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan rumus regresi sederhana dengan prosentase nilai R Square sebesar 0,897 yang berarti bahwa kualitas pelayanan akademik (X) mempunyai pengaruh yang kuat terhadap

kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 89,7% sisanya 10,3% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti.

B. Saran

Setelah mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa prodi manajemen pendidikan islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi. Maka perlu kami sampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh , diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan akademik guna terjalinnya rasa kepercayaan mahasiswa terhadap lembaga
2. Dosen dan staf hendaknya dapat memberikan rasa nyaman dan kebijakan yang baik agar mahasiswa dapat merasa mendapatkan pelayanan yang baik.
3. Sesuai hasil penelitian yang menyebutkan adanya pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa, maka diharapkan segenap tenaga kependidikan prodi manajemen pendidikan islam Institut Agama Islam Darussalam dapat terus memberikan program-program baru guna meningkatkan kepausan mahasiswa prodi manajemen pendidikan islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi.

DAFTAR PUSTAKA

- Athanasia B.A, dkk. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Jurusan Terapi Wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta*. Jurnal Terpadu Ilmu Kesehatan, (Online), Jilid 3, No. 2.
- Inayah. Rinala, dkk. 2013. *Kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada sekolah tinggi pariwisata Nusa Dua Bali*. e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha, Jilid 4, No. 1.
- Jusni, “*Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unismuh Makassar*”, (Tesis, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017), 8.
- Kementrian Agama. *Al-Quranulqarim*. (Jakarta: Madinatul Ilmi, 2012).
- L. Mariska, S. Hati. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Matam*. Jurnal Akuntansi, EKonomi, dan Manajemen Bisnis, (Online), Jilid 3, No. 1.
- Mindarti. Lely Indah. *Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik*. (Malang: UB Press, 2016), 1.
- Muhid. Abdul. *Analisis Statistik 5 Langkah Praktis Analisis Statistik Dengan SPSS for Windows*. (Sidoarjo: Zifatama, 2012), 1
- Nismawati, “*Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar*”, (Tesis, UIN Alauddin Makassar, 2012), 7.
- P. Susuanto. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Merek Lembaga terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang*. *Tingkap*, (Online), Jilid 8, No. 1.
- Rokhamani, Teguh, *Tanggung Jawab Akademi Perguruan Tinggi*. (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2014), 1.
- Setiarini, dkk. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa di Politeknik Negeri Balikpapan*. Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan, (Online), Jilid 1, No. 1,
- V. Rahareng, N. Relawan. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom)*. *AdBispreneur*. (Online), Jilid 2, No. 2.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Mahasiswa Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi.

Saya mohon kesediaan saudara/i untuk memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner dibawah ini.

Peneliti berharap saudara/i memberikan jawaban sejujur-jujurnya pada seluruh pernyataan dalam kuisisioner ini. semua jawaban dan identitas saudara/i yang bersifat pribadi akan peneliti simpan baik-baik. Atas ketersediaan waktu yang diluangkan untuk berpartisipasi dala penelitian ini, peneliti ucapkan terimakasih

A. Identitas Responden:

1. Nama :
2. NIM :
3. Prodi :
4. Semester :
5. Jenis Kelamin :

PETUNJUK UMUM:

1. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyilang pada kolom yang tersedia;
2. Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
 - 1 = Tidak Memuaskan
 - 2 = Kurang Memuaskan
 - 3 = Cukup Memuaskan
 - 4 = Memuaskan
 - 5 = Sangat Memuaskan

VARIABEL X1 (Pelayanan Akademik)

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
A.	Aspek <i>Tangibles</i> (Sarana Pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)					
1.	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapih					
2.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruangan kuliah					
3.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan					
B.	Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan dosen, Staf Akademik)					
4.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen					
5.	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan					
6.	Kualitas staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa					
C.	Aspek <i>Responsiveness</i> (Sikap Tanggap)					
7.	IAIDA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					
8.	Bantuan bagi mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
9.	Rektor unsil beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi					
D.	Aspek <i>Assurance</i> (Perlakuan pada mahasiswa)					
10.	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayan					
11.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh unsil melalui ka prodi					
12.	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan unsil berlaku untuk semua mahasiswa tanpa					

	terkecuali					
E.	Aspek <i>Empathy</i> (Pemahaman terhadap kepentingan Mahasiswa)					
13.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah					
14.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					
15.	Unsil berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					

Variabel Y1(Kepuasan Mahasiswa)

NO	Pernyataan	1	2	3	4	5
A.	Aspek <i>Tangibles</i> (Sarana Pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)					
1.	Saya merasa nyaman ketika berada di ruang perkuliahan					
2.	Saya mudah memahami berkat tersedianya Sarana pembelajaran yang tersedia di ruangan kuliah					
3.	Saya terbantu dalam mengerjakan tugas karena Ketersedian buku referensi yang ada di perpustakaan					
B.	Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan dosen, Staf Akademik)					
4.	Saya memahami perkuliahan karena Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen					
5.	Saya senang atas Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan					
6.	Perkuliahan saya terbantu oleh Kualitas staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa					
C.	Aspek <i>Responsiveness</i> (Sikap Tanggap)					
7.	Anda bersemangat berkuliah karena IAIDA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu?					
8.	Anda mendapat Bantuan bagi apabila menghadapi masalah akademik?					
9.	Rektor IAIDA beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua Anda untuk berkonsultasi?					
D.	Aspek <i>Assurance</i> (Perlakuan pada mahasiswa)					
10.	Apakah Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan?					
11.	Permasalahan/keluhan Anda ditangani oleh IAIDA melalui ka prodi					
12.	Anda setuju Sanksi bagi mahasiswa yang					

	melanggar peraturan yang telah ditetapkan usnil berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali					
E.	Aspek <i>Empathy</i> (Pemahaman terhadap kepentingan Mahasiswa)					
13.	Apakah Dosen anda bersedia membantu ketika mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah?					
14.	Apakah Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa?					
15.	Apakah minat dan bakat anda tersalurkan dengan kebijakan kampus yang ada?					

RIWAYAT HIDUP



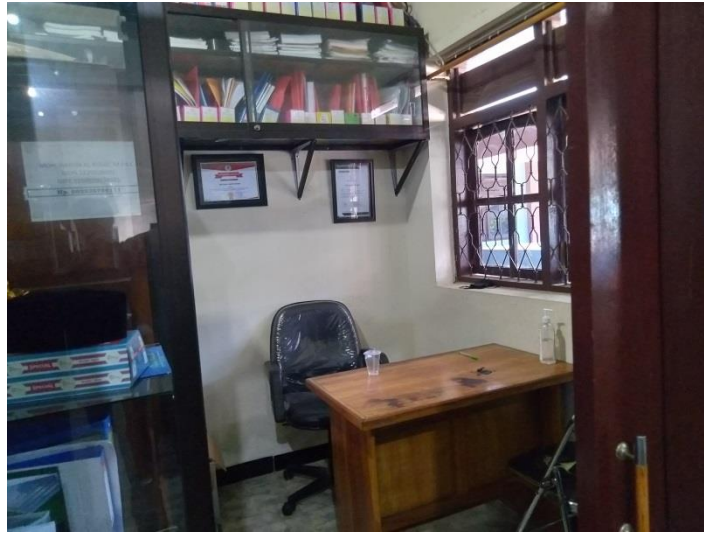
Rahul Akbar Satriamas Exsotika dilahirkan di Tanjung Redeb, Kalimantan Timur tanggal 31 Januari 2000, anak pertama dari 3 beresaudara, pasangan Bapak Suwasianto dan Ibu Titin Isnawati. Alamat : Gunungsari Bangorejo Banyuwangi Jawa Timur, HP. 082183302360, email: rahulakbar52@gmail.com. Pendidikan dasar ditempuh di SD IT Madani, Pendidikan menengah di SMP N 34 Berau, dan Pendidikan atas di SMA N 1 Berau.

Banyuwangi, 30 Maret 2022

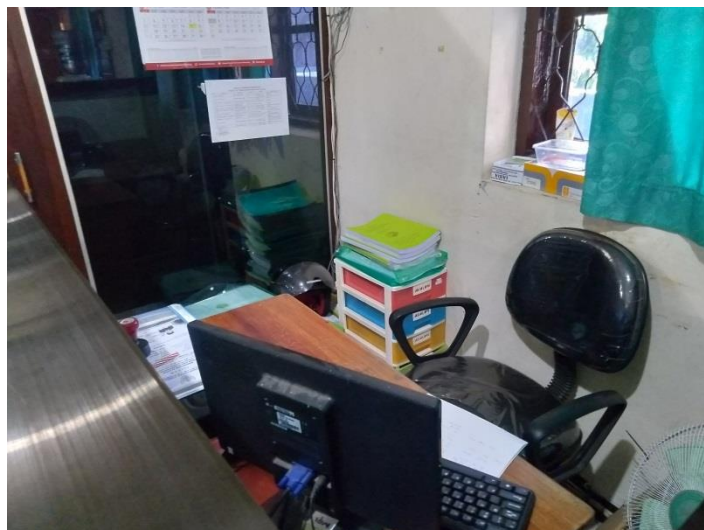
Rahul Akbar Satriamas Exsotika

DOKUMENTASI

Ruangan Ka. Prodi MPI



Ruangan Staf Prodi MPI



Staf Prodi MPI



Fasilitas Komputer untuk Mahasiswa



NO RESPONEN	KEPUASAN MAHASISWA (Y1)															TOTAL X1
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Y1.11	Y1.12	Y1.13	Y1.14	Y1.15	
1	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	67
2	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	60
3	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	66
4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	54
5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4	55
6	4	5	5	4	5	4	5	3	3	5	3	3	5	5	5	64
7	5	4	4	5	4	3	3	5	5	3	5	4	4	4	4	62
8	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	5	5	5	65
9	5	4	4	5	4	3	3	5	5	3	5	4	4	4	4	62
10	4	4	4	5	4	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	56
11	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	53
12	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
13	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	53
14	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
15	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	62
16	4	5	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	62
17	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	3	5	5	5	67
18	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	5	68
19	4	4	4	5	4	3	3	5	3	5	3	3	4	4	4	58
20	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	57
21	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	57
22	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	57
23	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	68
24	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	65
25	4	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	55
26	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	64
27	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	64
28	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	52
29	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	68
30	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	56
31	3	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	60
32	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	65
33	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	65
34	3	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	63
35	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	68
36	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	50
37	5	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	56
38	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	68
39	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	3	56
40	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	62
41	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	55
42	3	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	59
43	3	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	57
44	5	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	60
45	3	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	57
46	5	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	60
47	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	54
48	5	5	5	3	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	64
49	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	61
50	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	54
51	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	67
52	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	54
53	5	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	60
54	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	65
55	5	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	3	56
56	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	62
57	5	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	58
58	3	3	3	5	5	3	3	4	3	4	3	3	5	5	3	55
59	3	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	57
60	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	68
61	3	5	5	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	57
62	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	68
63	5	4	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	59
64	3	5	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	53
65	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	68
66	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	68
67	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
68	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	68
69	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	52
70	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	63
71	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	51
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
73	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	53
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
75	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	50
76	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	61
77	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
78	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	49
79	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	48
80	5	3	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	60
81	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	64
82	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	62
83	5	5	5	3	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	64
84	3	5	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	54
85	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	63
86	3	5	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	54
87	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	65
88	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	65
89	5	5	3	5	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	62
90	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	61

NO RESPONEN	Pelayanan Akademik (X1)															TOTAL X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	
1	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	60
2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	52
3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	60
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
6	4	5	3	3	5	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	59
7	3	3	5	5	3	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	54
8	4	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	61
9	3	3	5	5	3	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	54
10	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	49
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
12	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	68
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
14	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	68
15	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	57
16	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	57
17	4	5	5	3	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	63
18	4	5	3	5	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	62
19	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	51
20	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	48
21	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	48
22	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	48
23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	63
24	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	59
25	4	3	4	3	4	3	3	3	5	5	3	4	3	3	3	53
26	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	60
27	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	60
28	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	50
29	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	63
30	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	48
31	4	4	3	3	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	56
32	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	59
33	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	59
34	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	60
35	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	63
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	47
37	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	3	3	53
38	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	66
39	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	5	3	53
40	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	5	5	4	63
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	3	51
42	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	3	5	5	3	4	60
43	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	3	3	5	3	4	58
44	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	5	3	57
45	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	3	3	5	3	4	58
46	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	5	3	57
47	4	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	4	54
48	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	62
49	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	3	4	60
50	4	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	4	54
51	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	65
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	3	50
53	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	5	3	57
54	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	5	5	4	60
55	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	5	3	53
56	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	4	61
57	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	3	3	5	3	4	57
58	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5	3	5	3	54
59	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	3	3	5	3	4	58
60	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	66
61	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	3	3	5	3	4	58
62	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	66
63	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	5	4	54
64	4	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3	53
65	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	65
66	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	66
67	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	21
68	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	66
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
70	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	3	5	4	58
71	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	49
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	47
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	46
76	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	3	3	4	3	4	57
77	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	46
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
80	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	56
81	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	62
82	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	60
83	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	58
84	3	3	4	3	4	3	3	5	3	5	3	3	4	3	3	52
85	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	55
86	3	3	4	3	4	3	3	5	3	5	3	3	4	3	3	52
87	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	59
88	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	59
89	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	56
90	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	3	3	4	3	4	57