

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

**Siti Aimah<sup>1</sup>, Rahul Akbar Satriamas Exsotika<sup>2</sup>**  
e-mail [sitiaimah1@iaida.ac.id](mailto:sitiaimah1@iaida.ac.id)<sup>1</sup> [rahulakbar52@gmail.com](mailto:rahulakbar52@gmail.com)<sup>2</sup>

**Prodi Manajemen Pendidikan Islam  
Institu Agama Islam Darussalam Blokagunng 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 manajmen 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.

**Kata Kunci: Pelayanan Akademik, Kepuasan Mahasiswa**

## **ABSTRACT**

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.

**Keywords: Academic Service, Student Satisfaction**

### **A. PENDAHULUAN**

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 tanggap), 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 pengelolaan 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 Banuwangi 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"

## **B. METODE PENELITIAN**

Dalam Kegiatan Penelitian Ini, Metode Penelitian yang digunakan ialah metode penelitian Deskriptif 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.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

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.

## **D. KESIMPULAN**

### **1. 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.

### **2. Saran**

Untuk kemajuan kualitas pelayanan akademik ada beberapa saran ialah sebagai berikut:

1. Karena kualitas pelayanan akademik berpengaruh sangat besar maka harus di optimalkan lagi agar biar tambah bagus untuk kepuasan mahasiswa.

2. Adanya penelitian lanjutan mengenai kualitas pelayanan akademik di ruang lingkup yang lain.

## **E. 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.