

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN KINERJA
DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PASCASARJANA
INSTITUT PERGURUAN TINGGI ILMU AL-QURAN (PTIQ)
JAKARTA**

TESIS

**Diajukan Kepada Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam
Sebagai Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Dua
Untuk Memperoleh Gelar Magister Pendidikan (M.Pd.)**



Oleh:

SYEFUDIN
NIM: 172520021

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
KONSENTRASI MANAJEMEN PERGURUAN TINGGI ISLAM
PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT PTIQ JAKARTA
2019 M /1441 H**

ABSTRAK

SYEFUDIN: 172520029, Pengaruh Layanan Akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-qur'an (PTIQ) Jakarta. Tesis: Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-qur'an (PTIQ) Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji data empirik terkait pengaruh layanan akademik dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa secara terpisah maupun simultan. Jenis penelitian ini adalah penelitian analisis deskriptif dengan menggunakan metode survei, observasi, dan studi dokumenter. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah teknik korelasional dengan analisis regresi sederhana serta analisis regresi ganda yang dijabarkan secara deskriptif. Sampel sebanyak 100 mahasiswa diambil dari populasi 144 mahasiswa pascasarjana Institut PTIQ Jakarta jurusan manajemen pendidikan islam tahun ajaran 2017/2018. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:

Pertama, terdapat pengaruh positif dan signifikan layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana Institut PTIQ Jakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,530 dan koefisien determinasi R^2 sebesar 0,281. Analisis regresi sederhana, menunjukkan persamaan regresi $\hat{Y} = 70,600 + 0,465X_1$, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu skor gaya layanan akademik akan mempengaruhi peningkatan skor kepuasan mahasiswa sebesar 0,465.

Kedua, terdapat pengaruh positif dan signifikan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana Institut PTIQ Jakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,487 dan koefisien determinasi R^2 sebesar 0,237. Analisis regresi sederhana, menunjukkan persamaan regresi $\hat{Y} = 81,351 + 0,376X_2$, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu skor kinerja dosen akan mempengaruhi peningkatan skor kepuasan mahasiswa sebesar 0,376.

Ketiga, terdapat pengaruh positif dan signifikan layanan akademik dan kinerja dosen secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana institut PTIQ Jakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai koefisien (r) sebesar 0,552 dan koefisien determinasi R^2 sebesar 0,305 dan analisis regresi ganda yang dilakukan secara bersama-sama, menunjukkan persamaan regresi $\hat{Y} = 66,027 + 0,326X_1 + 0,171X_2$ yang berarti bahwa setiap peningkatan satu skor layanan akademik dan kinerja dosen akan mempengaruhi peningkatan skor kepuasan mahasiswa sebesar 0,497.

Kata kunci: Layanan Akademik, Kinerja Dosen dan Kepuasan Mahasiswa

الملخص

سيف الدين: 172520029 آثار الخدمات الأكاديمية وأداء المحاضر على رضا طلاب في جامعة الدراسات لعلوم القرآن (PTIQ) جاكرتا. رسالة ماجستير في قسم إدارة التعليم الإسلامي في جامعة الدراسات لعلوم القرآن بجاكرتا.

يهدف هذا البحث إلى تعريف واختبار البيانات التجريبية المتعلقة بتأثير الخدمات الأكاديمية وأداء المحاضر على رضا الطلاب بشكل منفصل أو مترام. ونوع هذا البحث هو بحث التحليل الوصفي باستخدام طريقة المسح والملاحظة ودراسة وثائقية مع تقنيات الارتباط وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد. تم أخذ عينات من 100 طالب من إجمالي 144 طالب دراسات عليا في جامعة الدراسات لعلوم القرآن (PTIQ) وخاضة لطلاب قسم إدارة التعليم الإسلامي في العام الدراسي 2018/2017. تشير نتائج هذه الدراسة إلى:

أولاً ، هناك تأثير إيجابي وهام للخدمات الأكاديمية على رضا طلاب الدراسات العليا لجامعة الدراسات لعلوم القرآن بجاكرتا. يتضح ذلك من خلال نتائج معامل الارتباط $r = 0,530$ ومعامل التحديد $R^2 = 0,281$. وتحليل الانحدار البسيط يظهر معادلة الانحدار $\hat{Y} = 70,600 + 0,465 X_1$ ، مما يعني أن كل زيادة في واحد من أحد أشكال الخدمة الأكاديمية سيؤثر على زيادة درجات رضا الطلاب إلى 0.465.

ثانياً ، هناك تأثير إيجابي وهام لأداء المحاضر على رضا طلاب الدراسات العليا لجامعة الدراسات لعلوم القرآن (PTIQ) بجاكرتا. يتضح هذا من خلال نتائج معامل الارتباط $r = 0,487$ ومعامل التحديد $R^2 = 0,237$. تُظهر معادلة الانحدار تحليل الانحدار البسيط $\hat{Y} = 81,351 + 0,376 X_2$ ، مما يعني أن كل زيادة في واحد من أحد أداء المحاضرين في العمل سيؤثر على زيادة رضا الطلاب بمقدار 0.376.

ثالثاً ، هناك تأثير إيجابي وهام في الخدمات الأكاديمية وأداء المحاضر معاً لرضا طلاب الدراسات العليا في جامعة الدراسات لعلوم القرآن بجاكرتا. يتضح هذا من خلال نتائج المعامل $r = 0,552$ ومعامل التحديد $R^2 = 0,305$. وتحليل الانحدار المتعدد الذي تم إجراؤه معاً يدل على معادلة الانحدار $\hat{Y} = 66,027 + 0,326X_1 + 0,171X_2$ مما يعني أن كل زيادة في واحد من أحد أشكال الخدمة وأداء المحاضر سيؤثر إلى زيادة درجة رضا الطلاب بمقدار 0.497.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الأكاديمية ، أداء المحاضر ورضا الطلاب

ABSTRACT

SYEFUDIN: 172520029, The Effects of Academic Services and Lecturer Performance on the Satisfaction of Postgraduate Students of the Institute of Al-Qur'an Institute of Sciences (PTIQ) Jakarta. Thesis: Master of Islamic Education Management Study Program Institute of Al-Qur'an Institute of Sciences (PTIQ) Jakarta.

This study aims to determine and test empirical data related to the influence of academic services and lecturer performance on student satisfaction separately or simultaneously. This type of research is a descriptive analysis research using survey methods, observations, and documentary studies. While the data analysis technique used is the correlational technique with simple regression analysis and multiple regression analysis which is described descriptively. A sample of 100 students was taken from a population of 144 postgraduate students of the Jakarta PTIQ Institute majoring in Islamic education management in the academic year 2017/2018. The results of this study indicate that:

First, there is a positive and significant effect of academic services on the satisfaction of postgraduate students of the Jakarta PTIQ Institute. This is evidenced by the results of the correlation coefficient (r) of 0.530 and the coefficient of determination R^2 of 0.281. Simple regression analysis, shows the regression equation, $\hat{Y} = 70,600 + 0,465X_1$ which means that each increase in one academic service style score will affect an increase in student satisfaction scores of 0.465.

Second, there is a positive and significant influence of lecturers' performance on the satisfaction of postgraduate students of the Jakarta PTIQ Institute. This is evidenced by the results of the correlation coefficient (r) of 0.487 and the coefficient of determination R^2 of 0.237. Simple regression analysis, showed a regression equation $\hat{Y} = 81,351 + 0,376X_2$, which means that each increase in one lecturer performance score will affect an increase in student satisfaction scores of 0.376.

Third, there is a positive and significant influence of academic services and lecturers' performance together to the satisfaction of graduate students at the Jakarta PTIQ institute. This is evidenced by the results of the coefficient (r) of 0.552 and the coefficient of determination R^2 of 0.305 and the multiple regression analysis conducted together, showing a regression equation which $\hat{Y} = 66,027 + 0,326X_1 + 0,171X_2$ means that each increase in one academic service score and lecturer performance will influence an increase in student satisfaction scores of 0.497.

Keywords: Academic Services, Lecturer Performance and Student Satisfaction

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syefudin
Nomor Induk Mahasiswa : 172520021
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul Tesis : Pengaruh Layanan Akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur'an (PTIQ) Jakarta

Menyatakan bahwa :

1. Tesis ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini adalah hasil jiplakan (plagiat), maka saya setuju menerima hukuman yang berlaku di Institut lingkungan PTIQ dan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 02 September 2019
Yang membuat pernyataan,



Syefudin

TANDA PERSETUJUAN TESIS

PENGARUH LAYANAN AKADEMIK DAN KINERJA DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PASCASARJANA INSTITUT PERGURUAN TINGGI ILMU AL-QUR'AN (PTIQ) JAKARTA

TESIS

Diajukan Kepada Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Tinggi
Islam Sebagai Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan Studi Strata Dua Untuk
Memperoleh Gelar Magister Pendidikan (M.Pd.)

Disusun Oleh :

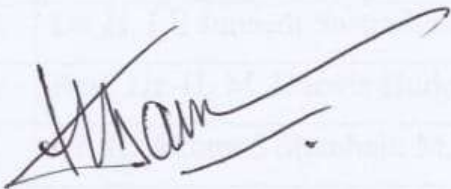
Nama : Syefudin
NIM : 172520025

Telah selesai dibimbing oleh kami, dan menyetujui untuk selanjutnya dapat
diujikan

Jakarta, 02 September 2019

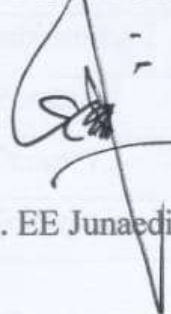
Menyetujui :

Dosen Pembimbing I



Dr. H. Syamsul Bahri Tanrere, Lc. M.Ed.

Dosen Pembimbing II



Dr. H. EE Junaedi Sastradiharja, M.Pd.

Mengetahui,
Ketua Program Studi/Konsentrasi



Dr. H. Akhmad Shunhaji, M.Pd.I

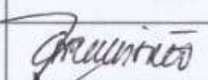
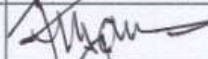
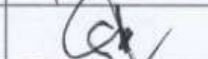
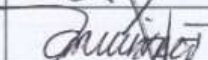
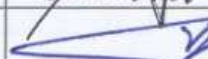
TANDA PENGESAHAN TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN KINERJA DOSEN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PASCASARJANA INSTITUT PERGURUAN TINGGI ILMU AL-QUR'AN (PTIQ) JAKARTA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syefudin
Nomor Induk Mahasiswa : 172520021
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Judul Tesis : Pengaruh Layanan Akademik dan Kinerja
Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa
Pascasarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu
Al-Qur'an (PTIQ) Jakarta

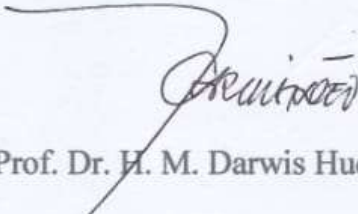
Telah diajukan pada sidang munaqosah tanggal 22 September 2019

No.	Nama Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. H. M. Darwis Hude, M.Si	Ketua	
2.	Dr. H. Syamsul Bahri Tanrere, Lc. M.Ed	Pembimbing 1	
3.	Dr. H. EE Junaedi Sastradiharja, M.Pd	Pembimbing 2	
4.	Prof. Dr. H. M. Darwis Hude, M.Si	Penguji 1	
5.	Dr. H. Akhmad Shunhaji, M.Pd.I	Penguji 2	
6.	Dr. H. Akhmad Shunhaji, M.Pd.I	Sekretaris	

Jakarta, 19 Oktober 2019

Mengetahui,

Direktur Program Pascasarjana
Institut PTIQ Jakarta



Prof. Dr. H. M. Darwis Hude, M.Si

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

No.	Huruf	Latin	No.	Huruf	Latin
1	ا	‘	16	ط	th
2	ب	B	17	ظ	zh
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	<u>S</u>	19	غ	gh
5	ج	J	20	ف	r
6	ح	<u>H</u>	21	ق	q
7	خ	Kh	22	ك	k
8	د	D	23	ل	l
9	ذ	<u>Z</u>	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	‘
14	ص	Sh	29	ي	Y
15	ض	Dl	30	ة	<u>T</u>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis persembahkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta kekuatan lahir dan batin sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Pengaruh Layanan Akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-qur'an (PTIQ) Jakarta.

Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada nabi akhir zaman, Rasulullah Muhammad SAW, begitu juga kepada keluarganya, para sahabatnya, serta para umatnya yang senantiasa mengikuti ajaran-ajarannya. Amin.

Tesis ini dibuat dalam rangka memenuhi persyaratan menyelesaikan program magister untuk memperoleh gelar Magister. Selanjutnya, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tesis ini banyak sekali hambatan dan kesulitan yang dihadapi. Namun berkat bantuan dan motivasi serta bimbingan yang tidak ternilai dari berbagai pihak, segala rintangan dapat teratasi hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Nasaruddin Umar, MA. Rektor Institut PTIQ Jakarta.
2. Prof. Dr. H.M. Darwis Hude, M.Si., Direktur Program Pascasarjana Institut PTIQ Jakarta.
3. Dr. Akhmad Shunhaji, M.Pd.I., Ketua Prodi Magister Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Institut PTIQ Jakarta.
4. Dosen Pembimbing Dr. Syamsul Bahri Tanrere, Lc. M.Ed dan Dr. H. EE Junaedi Sastradiharja, M.Pd yang telah menyediakan waktu, pikiran dan

tenaganya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuknya kepada penulis dalam penyusunan Tesis ini.

5. Segenap Civitas Institut PTIQ Jakarta, baik staf maupun tenaga kependidikan para dosen yang telah banyak memberikan fasilitas, kemudahan dalam penyelesaian penulisan Tesis ini.
6. Orangtua yang tak pernah lelah mendoakan dan memberikan dukungan hingga akhirnya studi ini selesai.
7. Terakhir kepada istri, Mutiara Lu'lu' dan anak, Abdurrahman Yusuf Sains Habibi yang selalu mendukung penulis dalam segala aktivitas.

Hanya harapan dan doa, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah berjasa dalam membantu menyelesaikan Tesis ini.

Akhirnya kepada Allah SWT jualah penulis serahkan segalanya dalam mengharapakan keridhaan, semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat umumnya dan bagi penulis khususnya. Aminn

Jakarta, 10 September 2019
Yang membuat pernyataan,

Syefudin

DAFTAR ISI

Judul	i
Abstrak	iii
Pernyataan Keaslian Tesis	ix
Halaman Persetujuan Pembimbing	xi
Tanda Pengesahan Tesis	xiii
Pedoman Transliterasi	xv
Kata Pengantar	xvii
Daftar Isi	xix
Daftar Singkatan	xxiii
Daftar Gambar	xxv
Daftar Tabel	xxvii
Daftar Lampiran	xxix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang Masalah	1
B.Identifikasi Masalah.....	11

C. Pembatasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN TINJAUAN TEORI	15
A. Kepuasan Mahasiswa	16
1. Pengertian Kepuasan	16
2. Tipe Kepuasan	17
3. Indikator Kepuasan	18
4. Kepuasan dalam Perspektif Islam	19
5. Konsep Kepuasan Mahasiswa	20
6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa	24
B. Kualitas Layanan Akademik	28
1. Kualitas Layanan Akademik	28
2. Kualitas Layanan Perguruan Tinggi	34
3. Prinsip Kualitas Layanan	36
4. Dimensi Kualitas Layanan	39
5. Layanan Perguruan Dalam Perspektif Islam	45
C. Kinerja Dosen	45
1. Dosen Sebagai Tenaga Kependidikan	45
2. Standar Kompetensi Dosen	48
3. Pengertian Kinerja Dosen	58
4. Kinerja Dosen Dalam Perspektif Islam	62
D. Asumsi, Paradigma dan Kerangka Penelitian	69
E. Penelitian Relevan	71
F. Hipotesis Penelitian	72
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	73
A. Metode Penelitian	73
B. Populasi dan Sampel Penelitian	74
1. Populasi dan Sampel	75
2. Teknik Pengambilan Sampel	75

3. Ukuran dan Sebaran Sampel dari Populasinya.....	76
C. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran	77
D. Instrumen Pengumpul Data	79
E. Jenis Data Penelitian	79
F. Sifat Data Penelitian	79
G. Sumber Data	79
H. Teknik Pengumpulan Data.....	80
I. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	80
1. Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y).....	80
2. Variabel Layanan Akademik (X_1).....	83
3. Variabel Kinerja Dosen (X_2).....	85
J. Uji Coba dan Kalibrasi Instrumen Penelitian.....	88
1. Uji Coba Instrumen	88
2. Kalibrasi Instrumen Penelitian.....	89
K. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	94
1. Analisis Deskriptif	95
2. Analisis Inferensial	98
3. Langkah-langkah Analisis Hasil Penelitian	99
L. Hipotesis Statistik.....	104
M. Tempat dan Waktu Penelitian	105
1. Tempat Penelitian	105
2. Waktu Penelitian	105
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	107
A. Analisis Butir Instrumen Penelitian	107
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	126
C. Pengajuan Hipotesis Penelitian.....	141
D. Pembahasan Hasil Penelitian	149
E. Keterbatasan Penelitian.....	153
BAB V PENUTUP	155
A. Kesimpulan	155
B. Implikasi Hasil Penelitian	156

C. Saran.....	157
DAFTAR PUSTAKA	159
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	222

DAFTAR SINGKATAN

BAN-PT	Badan Akreditasi Nasional - Perguruan Tinggi
Ditjen Dikti	Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi
FPMIPA	Fakultas Pendidikan Matematika dan IPA
KTSP	Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan
MA	Madrasah Aliyah
MGMP	Musyawarah Guru Mata Pelajaran
MTs	Madrasah Syanawiyah
PT	Perguruan Tinggi
PTN	Perguruan Tinggi Negeri
SDM	Sumber Daya Manusia
SERVQUAL	<i>Service Quality</i>
Sisdiknas	Sistem Pendidikan Nasional
SMA	Sekolah Menengah Atas
SNP	Standar Nasional Pendidikan
UU	Undang-undang

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Mahasiswa	21
Gambar 2.2 Faktor Mempengaruhi Kepuasan Stakeholder	27
Gambar 2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	28
Gambar 3.1 Hubungan Variabel Bebas dan Terikat	82
Gambar 4.1 Histogram Variabel Kepuasan Mahasiswa	138
Gambar 4.2 Posisi Skor Empirik Terhadap Skor Teoritik Variabel Kepuasan Mahasiswa	139
Gambar 4.3 Histogram Variabel Layanan Akademik	141
Gambar 4.4 Posisi Skor Empirik Terhadap Skor Teoritik Variabel Layanan Akademik	144
Gambar 4.5 Histogram Variabel Kinerja Dosen	144
Gambar 4.6 Posisi Skor Empirik Terhadap Skor Teoritik Variabel Kinerja Dosen	145
Gambar 4.7 Heteroskedasitas $Y-X_1$	152
Gambar 4.8 Heteroskedasitas $Y-X_2$	153
Gambar 4.9 Heteroskedasitas $Y-X_1, X_2$	154
Gambar 5.0 Diagram Pencar X_1-Y	157
Gambar 5.1 Diagram Pencar X_2-Y	160

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hak dan Kewajiban Mahasiswa.....	82
Tabel 3.1	Indikator Skala Sikap.....	83
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kepuasan Mahasiswa	86
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Layanan Akademik	88
Tabel 3.4	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kinerja Dosen.....	91
Tabel 3.7	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kepuasan Mahasiswa	94
Tabel 3.8	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Layanan Akademik	96
Tabel 3.9	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Dosen	98
Tabel 3.10	Tahapan Kegiatan Penyusunan Tesis	111
Tabel 4.1	Analisa Butir Variabel Kepuasan Mahasiswa	114
Tabel 4.2	Analisa Butir Variabel Layanan Akademik.....	121
Tabel 4.3	Analisa Butir Variabel Kinerja Dosen	128
Tabel 4.4	Data Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiwa.....	137
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Mahasiswa.....	138
Tabel 4.6	Data Deskriptif Variabel Layanan Akademik	140
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Skor Layanan Akademik.....	141
Tabel 4.8	Data Deskriptif Variabel Kinerja Dosen	143

Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Skor Kinerja Dosen	144
Tabel 5.0	Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X_1	147
Tabel 5.1	Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X_2	148
Tabel 5.2	Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X_1 dan X_2	149
Tabel 5.3	Anova Y atas X_1	150
Tabel 5.4	Anova Y atas X_2	151
Tabel 5.5	Kekuatan Pengaruh (Koefisien Korelasi Sederhana) (ρ_{y_1})	155
Tabel 5.6	Besarnya Pengaruh (Koefisien Determinasi) (ρ_{y_1})	156
Tabel 5.7	Arah Pengaruh (Koefisien Regresi Sederhana) (ρ_{y_1})	156
Tabel 5.8	Kekuatan Pengaruh (Koefisien Korelasi Sederhana) (ρ_{y_2})	158
Tabel 5.9	Besarnya Pengaruh (Koefisien Determinasi) (ρ_{y_2})	158
Tabel 6.0	Arah Pengaruh (Koefisien Regresi) (ρ_{y_2})	159
Tabel 6.1	Kekuatan Pengaruh (Koefisien Korelasi Ganda) ($R_{y.1.2}$)	161
Tabel 6.2	Koefisien Signifikasi	161
Tabel 6.3	Besarnya Pengaruh (Koefisien Determinasi) ($R_{y.1.2}$)	162
Tabel 6.4	Arah Pengaruh (Koefisien Regresi Ganda) ($R_{y.1.2}$)	162

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Uji Coba	173
Lampiran 2 Instrumen Penelitian	181
Lampiran 3 Pengujian Validitas Instrumen Uji Coba	186
Lampiran 4 Pengujian Realibilitas Instrumen Uji Coba.....	197
Lampiran 5 Pengujian Validitas Instrumen Penelitian	206

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan adalah sebuah investasi sumber daya manusia jangka panjang yang mempunyai nilai strategis bagi kelangsungan peradaban manusia di dunia. Bahkan banyak yang menganggap bahwa kemajuan pembangunan suatu negara tergantung pada pendidikan itu. Dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa maka kemajuan sebuah negara dimulai dari pendidikan. Jika pendidikan suatu negara mengalami kemajuan, bisa dikatakan pembangunan negara dapat mengalami kemajuan juga, dan sebaliknya. Dari sini kita bisa melihat betapa pentingnya pendidikan dapat mengubah berbagai aspek kehidupan, pendidikan merupakan bagian penting dalam proses pembangunan. Proses pendidikan tidak bisa dipisahkan dari proses pembangunan itu sendiri. Pembangunan diarahkan dan bertujuan untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas, dan manusia yang berkualitas dapat dilihat dari strata pendidikannya.

Di era globalisasi ini, pendidikan sangat penting kedudukannya untuk kemajuan dan perkembangan negara serta masyarakatnya. Pendidikan merupakan media atau perantara menuju persaingan tingkat dunia. Dengan pendidikan, seseorang akan merasa memiliki bekal berupa ilmu pengetahuan yang tentu sangat berguna bagi kehidupannya kelak. Manfaat bekal kehidupan yang bernama pendidikan itu bisa dirasakan dalam banyak hal, mulai dari proses sosialisasi bersama masyarakat, pencarian kerja, sampai ke persaingan akademik.

Pemerintah terus berusaha memprioritaskan pembangunan dibidang pendidikan, khususnya kualitas pendidikan agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang unggul dan produktif. Dengan demikian negara mampu bersaing dalam dunia global. Menurut Undang-Undang RI Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Tahun 2003 Pasal 1 ayat 1 yang berbunyi, "Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara."¹

Lebih lanjut Alif Subri mendefinisikan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dari orang dewasa untuk membantu atau membimbing pertumbuhan dan perkembangan anak atau peserta didik secara teratur dan sistematis ke arah dewasa.² Pendidikan merupakan pergaulan dan hubungan antara anak dan orang dewasa. Dimana transfer ilmu diberikan oleh orang dewasa (guru) kepada anak (peserta didik) melalui kegiatan belajar mengajar pendidikan merupakan suatu kegiatan untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran, dan latihan. Dengan adanya pendidikan, peserta didik akan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dapat dikembangkan. Selain itu, pendidikan juga sebagai proses pembentukan kepribadian peserta didik. Manusia sebagai makhluk Tuhan telah dikaruniai Allah kemampuan-kemampuan dasar yang bersifat rohaniyah dan jasmaniah, agar manusia mampu mempertahankan hidup dengan memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kemampuan manusia tersebut dalam sepanjang sejarah pertumbuhannya merupakan modal dasar mengembangkan kehidupan di segala aspek termasuk pendidikan. Menurut Nur Uhbiyati, sarana utama yang dibutuhkan untuk pengembangan kehidupan manusia tidak lain adalah pendidikan, dalam dimensi yang setara dengan tingkat daya cipta, daya rasa, dan daya karsa masyarakat beserta anggota-anggotanya.³

Berdasarkan berbagai pendapat di atas, maka dapat dikatakan bahwa pendidikan merupakan kunci perkembangan manusia disetiap zaman dari waktu ke waktu sehingga dapat membawa kemajuan dan perubahan di segala bidang kehidupan.

Pendidikan merupakan suatu kegiatan yang bersifat universal dalam kehidupan manusia. Dengan kata lain pendidikan mempunyai peran menyeluruh dikehidupan berbangsa dan bernegara di suatu negara.

¹ Undang-undang RI Nomor 20, *Tentang Sistem Pendidikan Nasional Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 1*, hal. 5.

² Alif Subri, *Pengantar Ilmu Pendidikan*, Jakarta: UIN Jakarta Press, 2005, Hal. 7.

³ Nur Uhbiyati, *Ilmu Pendidikan Islam (IPI) 2*, Bandung: CV Pustaka Setia, 1997, hal. 51.

Meskipun pendidikan merupakan suatu gejala yang bersifat umum dalam kehidupan masyarakat, namun ada perbedaan filsafat dan pandangan hidup mengenai pendidikan yang di anut suatu bangsa. Sehingga menyebabkan adanya perbedaan penyelenggaraan sistem pendidikan tersebut. Di lain sisi, pendidikan merupakan sebuah usaha untuk membangun suatu bangsa yang sasarannya adalah manusia, yang keberhasilannya sangat ditentukan oleh sejauh mana usaha tersebut tersedia dan mampu melihat aspek internal dan eksternal yang tendapat pada diri manusia. Manusia sebagai makhluk yang diciptakan oleh Tuhan dengan dibekali akal pikiran untuk terus bergerak secara dinamis. Namun masih ada saja masalah-masalah yang terjadi dalam pendidikan, salah satunya di Indonesia. Hingga sekarang masih timbul masalah pendidikan yang belum dapat diselesaikan oleh berbagai pihak.

Kualitas pendidikan di Indonesia dianggap oleh banyak kalangan masih rendah. Di antara permasalahan pendidikan yang di dengar bahkan di alami oleh masyarakat adalah seperti mulai dari persoalan kurikulum yang masih sering berganti, proses belajar mengajar, sarana prasarana yang masih kurang memadai, gaji guru, kualitas mengajar guru, hingga permasalahan biaya pendidikan yang belum merata. Kondisi seperti ini mengisyaratkan bahwa pendidikan sebagai suatu teori adalah sesuatu yang harus dapat di terjemahkan sebagai suatu yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Pendidikan harus memiliki tujuan yang mampu membawa masyarakat merasakan arti pendidikan itu sendiri. Dengan kata lain, pendidikan harus dapat dirasakan oleh berbagai kalangan masyarakat secara merata.

Dunia pendidikan sedang diguncang oleh berbagai perubahan sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat serta ditantang untuk dapat menjawab berbagai permasalahan lokal dan perubahan global yang terjadi begitu pesat. Berkaitan dengan hal ini bangsa Indonesia sedang dihadapkan pada sebuah fenomena yang sangat dramatis yakni rendahnya daya saing sebagai indikator bahwa pendidikan belum mampu menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas.

Pendidikan memiliki komponen penting yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia ini, diantaranya adalah guru dan peserta didik. Guru memiliki kedudukan penting dalam menjalankan pendidikan. Guru merupakan sumber daya manusia yang paling berperan dalam perkembangan pendidikan dan proses pembelajaran yang kemudian akan mengembangkan kualitas peserta didik. Hal ini dikarenakan guru merupakan orang yang akan mengajarkan segala pengetahuan kepada peserta didik di sekolah dengan keterampilan mengajar dan pemahaman ilmu yang dimilikinya. Selain itu, guru juga merupakan panutan atau teladan bagi peserta didiknya.

Pendidikan dan manusia ibarat dua sisi mata uang yang satu sama lain tidak dapat dipisahkan. Manusia membutuhkan pendidikan untuk mengembangkan segala potensi yang dimilikinya. Begitupun sebaliknya, pendidikan membutuhkan manusia sebagai subjek (pengajar) sekaligus objek (yang diajar) yang akan menjalankan segala fungsi dan peran pendidikan.

Salah satu satuan pendidikan yang sangat mempengaruhi kualitas sumber daya manusia (SDM) di masa mendatang adalah perguruan tinggi. Sebagai suatu lembaga pendidikan, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pengajar, dan karyawan. Suatu perguruan tinggi seyogyanya dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas guna mendukung keberhasilan dalam suatu kualitas pelayanan. Salah satu yang mendukung keberhasilan suatu perguruan tinggi adalah melalui penyediaan fasilitas kemudahan informasi yang turut melaksanakan Tri Dharma melalui penyediaan, pengorganisasian dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Perguruan tinggi sebagai salah satu bagian dari sistem pendidikan nasional yang bergerak dibidang penyedia jasa pendidikan harus mampu merespon perubahan lingkungan yang disebabkan antara lain karena meningkatnya pengetahuan masyarakat sebagai *customer* (pelanggan) yang ditunjukkan dengan perubahan sikap yang semakin kritis, meningkatnya kompetisi, tuntutan dunia kerja yang semakin tinggi dan perubahan teknologi yang begitu pesat. Perubahan ini membuat persaingan yang semakin tinggi diantara perguruan tinggi. Agar mampu bersaing dan tetap bertahan maka pengelolaan berbasis mutu merupakan faktor penentu.

Persaingan tenaga kerja terampil antar negara akan membutuhkan kualitas tenaga kerja yang berdaya saing. Kualitas tenaga kerja tersebut harus didukung dengan kualitas pendidikan yang diselenggarakan di masing-masing negara. Dengan kualitas yang baik, maka sumber daya manusia negara tersebut siap bersaing dalam pasar tenaga kerja. Begitu pula sebaliknya jika kualitas pendidikan rendah maka sumber daya manusia yang dihasilkan akan sulit bersaing dalam pasar tenaga kerja. Melihat pada kondisi tersebut, maka perguruan tinggi memiliki peranan yang penting untuk mencetak sumber daya manusia yang bersaing. Perguruan tinggi untuk menyediakan tenaga kerja yang memiliki kemampuan dan kompetensi yang dibutuhkan oleh pasar. Selain itu, perguruan tinggi yang berkualitas juga akan dapat mencetak pemimpin dan pemikir suatu bangsa yang menentukan pembangunan negaranya di masa depan.

Beberapa komponen yang dapat mempengaruhi mutu sebuah perguruan tinggi, salah satu diantaranya adalah mutu layanan pendidikan yang diberikan institusi kepada pelanggan (mahasiswa). Menurut UU Nomor 2 Tahun 1989, Pasal 16, ayat (1). Perguruan tinggi merupakan kelanjutan pendidikan

menengah yang diselenggarakan untuk mempersiapkan peserta didik untuk menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademis dan profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian. Peserta perguruan tinggi selanjutnya disebut sebagai mahasiswa.⁴

Masalah mutu pendidikan sebenarnya telah lama diperbincangkan dan pemerintah telah menuangkan dalam peraturan perundangan dan kebijakan. Sejak terbentuknya Pemerintah Negara Republik Indonesia dalam Pembukaan UUD 1945 mengutamakan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan pasal 31 ayat 1 mengatakan bahwa setiap warga negara berhak mendapat pendidikan. Kebijakan Nasional akan peningkatan mutu pendidikan dituangkan dalam UU nomor 2 tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) pasal 3 bertujuan untuk mengembangkan kemampuan serta peningkatan mutu dan martabat kehidupan manusia Indonesia dalam rangka upaya mewujudkan tujuan nasional.

Untuk lebih terarahnya akses pemerataan penyelenggaraan peningkatan mutu pendidikan, maka melalui UU no. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang pada pasal 35 ayat (1) mengatakan bahwa Standar Nasional Pendidikan terdiri atas; standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidikan dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, standar penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana dan berkala.

Bagi perguruan tinggi dalam UU nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, pasal 1 butir 18 dan pasal 54 ayat 2 menyebutkan bahwa Standar Nasional Pendidikan Tinggi meliputi Standar Nasional Pendidikan, ditambah dengan standar penelitian, dan standar pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya daya saing perguruan tinggi nasional tidak terlepas dari masih rendahnya mutu pelayanan, dan manajemen atau tata kelola di perguruan tinggi. Perguruan tinggi sebagai lembaga publik mengemban tugas melakukan pelayanan publik di bidang pendidikan. Perguruan tinggi di Indonesia, baik negeri maupun swasta, diharapkan mampu berkompetisi baik di tingkat nasional, regional maupun internasional. Kompetisi ini dapat dilakukan jika setiap perguruan tinggi mampu merespon perubahan lingkungan yang cepat dan memuaskan keinginan pelanggan. Perubahan yang difokuskan kepada keunggulan daya saing yang berkelanjutan ini membutuhkan individu-individu yang tangguh, memiliki potensi atau modal yang secara mandiri maupun dalam suatu organisasi, mampu dan mau

⁴ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *Sistem Pendidikan Nasional dan Penjelasannya*, 1989, hal. 89.

melaksanakan kerja dengan cerdas, kompetitif dan kooperatif untuk kepentingan dan kemajuan organisasi.

Menurut Brojonegoro beberapa kelemahan yang terjadi pada perguruan tinggi di Indonesia, antara lain : (1) Organisasi yang tidak sehat; ditandai dengan kualitas rendah, pendidikan (akademik) sering tidak relevan, (2) PTN merupakan bagian dari birokrasi pemerintah; sehingga tidak/kurang berdaya, lamban, juga sering diintervensi, (3) Hanya bertanggung jawab kepada atasan langsung, bukan kepada *stakeholders*, dan (4) inisiatif selalu berasal dari luar (berupa instruksi).

Kualitas atau mutu merupakan isu globalisasi dewasa ini, terutama dalam dunia pendidikan. Tuntutan akan mutu pendidikan menimbulkan banyak masalah yang terkait diantaranya; terbatasnya anggaran pendidikan, manajemen pengelolaan pendidikan dan tata kelola yang baik untuk mewujudkan *good governance*. Melalui UU nomor 9 tahun 2009 tentang Badan Hukum Pendidikan pada pasal 3 bertujuan memajukan pendidikan nasional dengan menerapkan manajemen berbasis sekolah atau madrasah pada jenjang pendidikan dasar dan menengah dan otonomi perguruan tinggi pada jenjang pendidikan tinggi. Untuk dapat menjalankan peran sebagai pengawal budaya akademik dan ilmiah, perguruan tinggi berbentuk lembaga independen, dengan tata kelola yang berbasis otonomi yang akuntabel (UU No.12/2012 tentang pendidikan tinggi). Tata kelola perguruan tinggi mampu memberikan kebebasan akademik dan ilmiah bagi civitas akademiknya sehingga mereka mampu berkembang secara maksimal menjadi akademisi dan ilmuwan unggulan. Dalam hal ini konsep otonomi perguruan tinggi sangat berkaitan dengan penjaminan mutu atas proses pembelajaran serta produknya, dalam rangka memenuhi akuntabilitas perguruan tinggi kepada *stakeholder* atau pemangku kepentingan.

Konsep akuntabilitas ini penting karena pendidikan tinggi perlu menjamin setiap kinerja komponen perguruan tinggi kepada para *stakeholder* nya bahwa perguruan tinggi tersebut telah menyediakan pendidikan yang berkualitas baik. *Stakeholder* dalam konteks organisasi pendidikan tinggi adalah masyarakat, pemerintah dan perguruan tinggi. Berbagai komponen yang menjadi akuntabilitas kinerja (managerial) perguruan tinggi, mengacu pada UU No.12 tahun 2012 tentang perguruan tinggi terdiri atas komponen-komponen utama dan penunjang di pendidikan tinggi, yang pada dasarnya mencakup komponen utama yaitu : 1) proses pembelajaran, 2) kurikulum, 3) dosen, 4) fasilitas pembelajaran, 5) pendanaan, dan 6) penelitian, yang

didukung oleh *supporting components* atau komponen pendukung yaitu : 1) manajemen dan 2) kepemimpinan.⁵

Perwujudan akuntabilitas ini menuntut perguruan tinggi memiliki memiliki perencanaan dan implementasi yang jelas, mulai dari perumusan visi, misi, tujuan dan sasaran, serta strategi pencapaiannya. Perguruan tinggi juga perlu memiliki tata pamong, kepemimpinan, sistem pengelolaan, dan penjaminan mutu yang efektif. Selain itu, perhatian perguruan tinggi terhadap komponen peserta didik (mahasiswa) dan lulusannya sangatlah penting dan melayani proses pembelajaran dan mempertahankan mutu lulusan. Sumber daya manusia (dosen dan ketenagaan pendidikan lainnya) merupakan unsur penting bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan kapasitas lembaga secara keseluruhan. Unsur penting lain yang diperhatikan perguruan tinggi adalah kurikulum, proses pembelajaran, dan suasana akademik. Semua itu tentunya didukung oleh aspek pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi yang memadai. Dalam mewujudkan visi dan misi lembaga pendidikan, aspek penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan berbagai bentuk kerjasama sangat diperlukan untuk peningkatan mutu di perguruan tinggi. Semua itu dilakukan untuk mencapai penguatan tata kelola universitas, otonomi, akuntabilitas, dan citra publik.

Komponen-komponen pendidikan tinggi dapat dibagi menjadi tiga lapis, yaitu (1) proses pembelajaran *as a core component* (proses pembelajaran sebagai komponen inti); (2) *essential components* (komponen esensial) yang terdiri atas kurikulum, dosen, fasilitas pembelajaran, pendanaan dan penelitian; (3) *supporting components* atau komponen pendukung yang terdiri atas manajemen dan kepemimpinan.⁶

Kualitas dan relevansi lulusan pendidikan tinggi agama islam, masih menjadi faktor utama lemahnya daya saing bangsa di kancah perdagangan bebas. Terpuruknya ekonomi bangsa ini, disebabkan oleh rendahnya mutu sumber daya manusia (SDM) yang mengelola sumber ekonomi. SDM merupakan salah satu faktor kunci dalam reformasi ekonomi, yakni bagaimana menciptakan SDM yang berkualitas yang memiliki keterampilan serta berdaya saing tinggi dalam persaingan global. Di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan, pada pasal 3 disebutkan bahwa pengelolaan pendidikan ditujukan untuk menjamin: 1) akses masyarakat atas pelayanan pendidikan yang mencukupi, merata, dan terjangkau; 2) mutu dan daya saing pendidikan serta relevansinya dengan kebutuhan dan atau kondisi

⁵ HELTS, *Strategi Pendidikan Tinggi Jangka Panjang 2003-2010: Mewujudkan Perguruan Tinggi Berkualitas*, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI, 2004, hal. 5.

⁶ Bober J. Marcie, "The Challenges of Instructional Accountability," dalam *Tech trends Journal*, Vol. 48 No.4 Tahun 2004, hal. 112.

masyarakat; dan 3) efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pengelolaan pendidikan. Pada pasal 49 ayat (2) disebutkan bahwa pengelolaan satuan atau program pendidikan tinggi dilaksanakan berdasarkan prinsip otonomi, akuntabilitas, jaminan mutu, dan evaluasi yang transparan.

Layanan adalah sebuah proses pemberian jasa (*service delivery*) dari pemberi layanan kepada pelanggan (*customer*). Kualitas layanan merupakan suatu *driver* kepuasan yang bersifat multidimensi. Kualitas layanan tidak bisa dinilai dari perspektif produsen tetapi harus beranjak dari perspektif *customer* yaitu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan cerminan dari layanan yang bermutu. Menurut Kotler dalam I Nyoman Rinala⁷, kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya layanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang mereka harapkan. Penjelasan tersebut mengandung makna bahwa mahasiswa dalam hal ini sebagai pelanggan di perguruan tinggi akan memandang mutu layanan sebagai perbandingan antara persepsi mereka tentang apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan.

Perguruan tinggi sebagai institusi penyedia jasa, dimana layanan pendidikan merupakan layanan akademik yang mengantarkan kepada terciptanya proses pembelajaran yang efektif. Proses mewujudkan layanan akademik yang bermutu tentunya tidak terlepas dari beberapa komponen yang dapat mempengaruhinya, diantaranya adalah *input*, *process*, *output* dan *outcome*. Pertama yaitu *input* yang bermutu. *Input* yang bermutu dapat dinilai dari staff pengajar yang bermutu, staff administrasi yang bermutu, peserta didik yang bermutu, sarana dan prasarana yang bermutu, serta aspek-aspek lain yang dinilai sebagai input pendidikan. Kedua adalah *process* pendidikan. Proses pendidikan yang bermutu adalah proses belajar mengajar yang bermutu. Proses belajar mengajar yang bermutu bisa dilihat dari cara mengajar dosen, penggunaan metode, serta tingkat pemahaman peserta didik dalam memahami suatu pengetahuan yang telah diberikan oleh staff pengajar. Ketiga adalah *output*. *Output* yang bermutu adalah kompetensi para lulusan yang relevan dengan kebutuhan *customer*, baik dari sisi kebutuhan kompetensi pedagogik, sosial, individual dan profesional. Sementara itu yang keempat adalah *outcome*. *Outcome* yang bermutu adalah diterima dan bermanfaatnya para lulusan perguruan tinggi dilingkungannya baik keluarga, masyarakat dan dunia kerja.

⁷ Nyoman Rinala, *et.al.*, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*, t.tp, t.p, 2014, hal. 64.

Aset penting dalam pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan adalah sumber daya manusia yaitu mahasiswa, dosen termasuk para karyawan. Keberhasilan dalam pendidikan atau tinggi rendahnya mutu lulusan sebuah perguruan tinggi sangat ditentukan oleh sejauh mana pelaku pendidikan khususnya dosen dan para karyawan melaksanakan tugas dan bertanggung jawab mengelola pendidikan.

Secara umum diketahui bahwa sumber daya manusia Indonesia terutama dosen dan karyawan yang berkecimpung di dalam dunia pendidikan tinggi belum menunjukkan tingkat kualitas yang diharapkan. Hal tersebut dibuktikan dari rendahnya mutu lulusan, yakni belum menghasilkan lulusan yang mempunyai daya saing yang unggul terhadap institusi sejenis lainnya baik secara nasional maupun regional.

Peningkatan mutu pendidikan nasional merupakan titik berat pembangunan di bidang pendidikan. Upaya mewujudkan mutu tersebut dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat. Sesungguhnya paradigma baru pendidikan nasional, memang telah menempatkan pendidik sebagai tenaga profesional, yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi (pasal 39 ayat 2 UU Sisdiknas).

Kualitas sebuah perguruan tinggi bergantung kepada faktor-faktor tersebut yang terintegrasi satu sama lain. Jika salah satu faktor kurang baik maka akan memiliki dampak yang kurang baik terhadap faktor lainnya dan tentunya menyebabkan kualitas sebuah perguruan tinggi menjadi kurang baik. Oleh karena itu, kualitas menjadi titik sentral dalam penelitian ini sebab hal ini menjadi tumpuan utama dalam peningkatan mutu pendidikan di sebuah perguruan tinggi.

Visi Perguruan Tinggi Ilmu Al-Quran khususnya program pascasarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Quran (PTIQ) Jakarta sebagai lembaga pendidikan Al-Quran Modern yang unggul dalam kajian keilmuan dan keislaman. Visi tersebut menawarkan tantangan yang cukup berat, sebab PTIQ sendiri masih harus berjuang memperkuat pranata kelembagaannya. Mahasiswa tidak hanya diberikan ilmu saja, tetapi bagaimana tingkat kepuasannya selama menimba ilmu di PTIQ. Dengan demikian mahasiswa akan merekomendasikan kepada generasi berikutnya untuk meningkatkan keilmuan dan keislamannya di PTIQ. Kepuasan mahasiswa tidak hanya ditentukan oleh layanan administrasi institusi, melainkan kinerja tenaga pendidik dalam hal ini dosen.

Keberhasilan pencapaian tujuan pendidikan merupakan wujud pelaksanaan kinerja dosen. Dosen merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pada sebuah perguruan tinggi. Dosen merupakan salah satu komponen terpenting dalam suatu pendidikan di perguruan tinggi. Hal ini

sesuai dengan UU nomor 14 tahun 2005 tentang guru dan dosen. Menyebutkan bahwa dosen dinyatakan sebagai pendidik profesional dan ilmuan dengan tugas mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.⁸ Untuk itulah kinerja seorang dosen sudah seharusnya menjadi fokus keberhasilan dalam pendidikan khususnya perguruan tinggi.

Menurut Undang-Undang nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, dalam Pasal 38 disebutkan bahwa tenaga kependidikan bertugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan. Pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama bagi pendidik pada perguruan tinggi. Lebih lanjut dalam Undang Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, secara tegas menggunakan istilah dosen untuk merujuk pada pengertian pendidik pada jenjang pendidikan tinggi. Tugas utama dosen adalah mentransformasikan, mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni melalui pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam konteks hubungan input-proses-output pada sistem pendidikan tinggi, dosen dan tenaga kependidikan merupakan sumber daya manusia yang penting tugas dan perannya dalam menjalankan proses pada sistem tersebut. Agar dosen dan tenaga kependidikan dapat melaksanakan tugas dengan baik diperlukan standar dosen dan tenaga kependidikan yang semakin baik.

Dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, standar dosen dan tenaga kependidikan merupakan kriteria minimal tentang kualifikasi dan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan untuk menyelenggarakan pendidikan dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran lulusan. Kualifikasi akademik merupakan tingkat pendidikan paling rendah yang harus dipenuhi oleh seorang dosen dan dibuktikan dengan ijazah. Sedangkan kompetensi pendidik dinyatakan dengan sertifikat pendidik, dan/sertifikat profesi.

Kinerja dosen merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam segala proses internalisasi nilai di perguruan tinggi. Kinerja dosen merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan PTIQ dalam melaksanakan visinya. Oleh karena itu, pengembangan dosen dan pengukuran kinerjanya

⁸ UU nomor 14 tahun 2005, *Tentang Guru dan Dosen*, hal. 9.

sangatlah penting.⁹ Beberapa data hasil kuesioner evaluasi perkuliahan yang dilakukan di FPMIPA UPI dengan responden para mahasiswa dan alumni, menunjukkan bahwa mahasiswa atau alumni masih mengeluhkan kinerja layanan dosen dan tenaga administrasi.¹⁰ Maka dari itu perlu kiranya diketahui hubungan evaluasi kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa. Persepsi mahasiswa terhadap kinerja dosen ini perlu diketahui. Dengan pertimbangan, mahasiswa adalah sasaran atau objek proses pembelajaran di perguruan tinggi. Jika proses pembelajaran berjalan dengan baik, maka kualitas pembelajaran yang dihasilkan akan baik, sehingga kualitas lulusan pun nantinya akan baik. Dengan mengetahui persepsi mahasiswa terhadap kinerja dosen, maka akan selalu ada perbaikan yang dilakukan oleh dosen dalam hal teknik mengajar, membimbing dan menilai mahasiswanya.

Tantangan yang dihadapi oleh dunia pendidikan perguruan tinggi kita adalah berkenaan dengan jumlah dan mutu dosen. Masih rendahnya rata-rata pendidikan dosen merupakan tantangan yang dihadapi oleh perguruan tinggi, untuk itu diperlukan pembinaan dan pendidikan terhadap dosen sebagai tenaga pendidik. Kualifikasi akademik dosen diperoleh melalui pendidikan tinggi program pascasarjana yang terakreditasi sesuai dengan bidang keahlian. Kualifikasi akademik dosen minimum: 1) Lulusan program magister untuk program diploma atau program sarjana; dan 2) Lulusan program doktor untuk program pascasarjana. Sebagai tenaga profesional, dosen memiliki hak dan kewajiban dalam melaksanakan Tridarma Perguruan Tinggi. Dalam melaksanakan tugas keprofesionalan, dosen berkewajiban: 1) Melaksanakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat; 2) Merencanakan, melaksanakan proses pembelajaran, serta menilai dan mengevaluasi hasil pembelajaran; 3) Meningkatkan dan mengembangkan kualifikasi akademik dan kompetensi secara berkelanjutan sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni; 4) Bertindak objektif dan tidak diskriminatif atas dasar pertimbangan jenis kelamin, agama, suku, ras, kondisi fisik tertentu, atau latar belakang sosioal ekonomi peserta didik dalam pembelajaran; 5) Menjunjung tinggi peraturan perundang-undangan, hukum, dan kode etik, serta nilai-nilai agama dan etika; dan 6) Memelihara dan memupuk persatuan dan kesatuan bangsa

Berdasarkan uraian di atas, peneliti memandang perlunya mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kualitas mengajar pada perguruan tinggi PTIQ Jakarta. Dengan tujuan PTIQ Jakarta dapat

⁹ Indrajit, R. E. dan Djokopranoto, R. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*, Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2006, hal. 55.

¹⁰ Lilis Raspatiningrum, *Pengaruh Efektivitas Kinerja Mengajar Dosen dan Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia*, Bandung: t.p, 2010, hal. 67.

meningkatkan kualitasnya dalam segala bidang, terutama akademik dan kinerja dosen. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur’an (PTIQ) Jakarta”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka masalah dalam penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap komitmen dosen PTIQ dalam beberapa tugasnya, diantaranya memberikan *feedback* ujian tengah semester maupun akhir semester.
2. Rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap komitmen dosen dalam melakukan penilaian secara tepat waktu.
3. Rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap sebagian dosen yang mengajar di beberapa tempat lain selain di PTIQ sehingga kerja dosen untuk menuntaskan tugas-tugasnya kurang berjalan optimal.
4. Rendahnya kualitas sebagian alumni PTIQ dari tahun ke tahun, hal ini terlihat dari banyaknya alumni PTIQ yang lebih tertarik dalam dunia entrepreneur.
5. Rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap kualitas sarana dan prasarana yang kurang mendukung pembelajaran.
6. Rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi dan akademik, hal ini dibuktikan dengan sejumlah mahasiswa yang belum menyelesaikan urusan administrasinya hingga akhir semester.
7. Rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang masih dilakukan secara manual, belum melalui sistem informasi akademik (SIKAD), menyebabkan pelayanan cenderung lebih lambat. Hal ini berkaitan dengan kepuasan mahasiswa, erat kaitannya dengan kecepatan, ketepatan, serta profesionalisme sistem pelayanan perguruan tinggi.
8. Mahasiswa merasa kesulitan dalam melakukan pembayaran, hal ini disebabkan sistem yang belum terintegrasi dengan sistem informasi akademik (SIKAD).
9. Jadwal perkuliahan tidak diinformasikan secara pasti melalui sistem informasi akademik (SIKAD). Sehingga yang sering terjadi adalah jadwal perkuliahan sering berubah waktu dan tempatnya.
10. Alumni tidak memiliki media penghubung yang menjadi sarana komunikasi antar alumni, sehingga setelah lulus alumni mendapat pekerjaan sesuai dengan jurusannya.

C. Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Layanan akademik pelayanan yang dilakukan oleh instansi yang kemudian diberikan kepada mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan belajarnya. Layanan yang akan diteliti yaitu berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan yaitu, bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*Empathy*)
2. Kinerja dosen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kinerja dosen yang berdasarkan tiga kompetensi, yaitu pedagogik, profesionalisme dan kepribadian
3. Kepuasan mahasiswa adalah sejauh mana anggapan layanan akademik dan kinerja staf serta dosen dapat memenuhi harapan para mahasiswa. Subjek yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa tahun ajaran 2017/2018 program pascasarjana institut PTIQ prodi manajemen pendidikan islam.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana institut PTIQ Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana institut PTIQ Jakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh layanan akademik dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana institut PTIQ Jakarta?

E. Tujuan Penelitian

Dalam setiap penelitian selalu mempunyai tujuan tertentu yang dapat memberikan arah dalam pelaksanaan penelitian tersebut. Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan Umum
 - a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana institut PTIQ Jakarta.
 - b. Untuk mengetahui pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana institut PTIQ Jakarta.

- c. Untuk mengetahui pengaruh layanan akademik dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana institut PTIQ Jakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam hal layanan akademik, kinerja dosen, dan kepuasan mahasiswa.
- b. Untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari dengan kenyataan di lapangan mengenai layanan akademik, kinerja dosen, dan kepuasan mahasiswa.
- c. Untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam penulisan berbentuk Tesis.

F. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya masalah manajemen perguruan tinggi.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan ilmu pengetahuan dan wahana untuk pengembangan ilmu pendidikan dan dapat memberikan konstribusi dan bahan kajian atau pemikiran untuk pengembangan manajemen pendidikan khususnya yang berkaitan dengan layanan akademik, kinerja dosen, dan kepuasan mahasiswa.
- c. Dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya pada kajian yang sama tetapi pada ruang lingkup yang lebih luas dan mendalam di bidang manajemen perguruan tinggi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi PTIQ sebagai objek penelitian, diharapkan penelitian ini mampu dijadikan masukan bagi pengembangan layanan akademik dan kinerja dosen di PTIQ.
- b. Bermanfaat sebagai referensi oleh para pembuat keputusan di lingkungan PTIQ dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan
- c. Penelitian yang dilakukan di PTIQ Jakarta ini diharapkan dapat memberikan masukan dan acuan yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi penelitian-penelitian berikutnya
- d. Bagi para mahasiswa sebagai wadah aspirasi mahasiswa untuk mendapatkan layanan akademik dan kualitas pendidikan yang profesional.
- e. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi mengenai pengaruh layanan akademik dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana PTIQ Jakarta.

- f. Bagi akademisi diharapkan penelitian ini bisa menjadi bahan referensi dan menambah khazanah ilmu manajemen pendidikan dalam penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan manajemen perguruan tinggi.
- g. Bagi peneliti untuk menambah wawasan dan pengalaman dalam dunia penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN TINJAUAN TEORI

Dalam teori penelitian ini akan membahas dasar-dasar untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan, maka dari itu dalam sub bab. teori penelitian ini akan membahas teori tentang:

1. Kepuasan mahasiswa yang terdiri dari pengertian kepuasan, tipe kepuasan, indikator kepuasan, dan kepuasan dalam perspektif Islam.
2. Kualitas layanan akademik yang terdiri dari pengertian kualitas, pengertian layanan, pengertian kualitas layanan, kualitas layanan akademik, dan layanan akademik dalam perspektif Islam.
3. Kinerja dosen yang terdiri dari pengertian kinerja dosen, tenaga pendidik dan kependidikan, standar kompetensi guru dan dosen, konsep guru dalam perspektif Islam.

Ketiga aspek di atas akan diuraikan satu persatu dalam sub bab di bawah ini.

A. Kepuasan Mahasiswa

1. Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya.

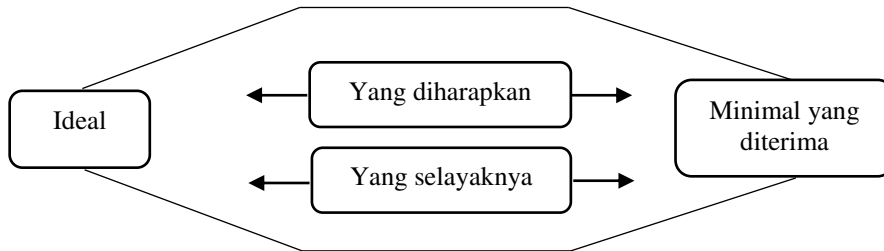
Mahasiswa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai orang yang belajar diperguruan tinggi. Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya. Menurut Sugito kepuasan mahasiswa adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa. Sementara Sarjono kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara harapan yang diinginkan mahasiswa tentang pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh sarana prasarana dan kepemimpinan dengan apa yang mahasiswa rasakan setelah mendapatkan pelayanan.

Kepuasan memiliki pengertian yang cukup beragam. Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan Tse dan Wilton menyatakan bahwa, kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap respon ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Tjiptono berpendapat bahwa ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.²¹

Mahasiswa dikatakan sebagai pelanggan karena dia membayar jasa pendidikan untuk menuntut ilmu. Hal ini tentunya diiringi dengan harapan-harapan yang diinginkan dalam proses pendidikan. Seperti pelayanan, fasilitas, kualitas dosen, dan kepemimpinan. Dengan mengacu pada harapan tersebut maka tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Ada yang berpersepsi dengan standar yang tinggi sehingga tidak dapat dipenuhi oleh lembaga, ada yang sedang dan ada juga yang rendah.

Pengaruh harapan terhadap kepuasan mahasiswa digambarkan oleh Middie sebagai berikut:

²¹ Sirhan Fikri, *et.al.*, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa," dalam *Jurnal Universitas Merdeka Malang*, hal. 98.



Gambar 2.1
Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Dari gambar diatas dapat dikatakan bahwa antara yang diharapkan dengan yang ideal tidak boleh terlalu jauh dengan yang diterima. Semakin dekat yang diterima dengan yang selayaknya atau yang ideal, akan semakin dapat dipenuhi kepuasan mahasiswa.

Levin, Brook dan Howard dalam *High Expectation* mengatakan Perguruan Tinggi yang membangun harapan tinggi kepada semua mahasiswa dan memberikan dorongan untuk mencapai harapan-harapan tersebut akan mempunyai tingkat kesuksesan akademik yang tinggi. Harapan-harapan mahasiswa sebagai pelanggan utama adalah harapan yang berkenaan dengan *hardware* (*non human element*), *software* (*human element*), kualitas *hardware* dan kualitas *software* dan nilai tambah dari proses pembelajaran.

2. Tipe Kepuasan

Neuhaus dalam Tjiptono membedakan tiga tipe kepuasan dan dua tipe ketidakpuasan, yakni:

1) *Demanding customer satisfaction*

Tipe ini merupakan tipe kepuasan yang aktif. Adanya emosi positif dari konsumen, yakni optimisme dan kepercayaan.

2) *Stable customer satisfaction*

Konsumen dengan tipe ini memiliki tingkat aspirasi pasif dan perilaku yang menuntut. Emosi positifnya terhadap penyedia jasa bercirikan *steadiness* dan *trust* dalam relasi yang terbina saat ini. Konsumen menginginkan segala sesuatunya tetap sama.

3) *Resigned customer satisfaction*

Konsumen dalam tipe ini juga merasa puas, namun, kepuasannya bukan disebabkan oleh pemenuhan harapan, namun lebih didasarkan pada kesan bahwa tidak realistis untuk berharap lebih.

4) *Stable customer dissatisfaction*

Konsumen dalam tipe ini tidak puas terhadap kinerjanya, namun mereka cenderung tidak melakukan apa-apa.

5) *Demanding dissatisfaction*

Tipe ini bercirikan tingkat aspirasi aktif dan perilaku menuntut. Pada tingkat emosi, ketidakpuasannya menimbulkan protes dan oposisi.

3. Indikator Kepuasan

Kampanye pelanggan dilandasi pada gagasan bahwa pelanggan yang puas cenderung lebih loyal, tidak mudah tergoda untuk beralih ke pemasok yang menawarkan harga lebih murah dan berpotensi menyebarkan pengalaman *profit*-nya kepada orang lain. Ciri-ciri pelanggan yang merasa puas adalah sebagai berikut:

- 1) Menjadi lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal.
- 2) Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa baru dan menyempurnakan produk yang ada.
- 3) Memberi komentar yang menguntungkan tentang produk perusahaan.
- 4) Kurang memperhatikan produk, iklan pesaing, kurang sensitif pada harga.
- 5) Memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada perusahaan.
- 6) Membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil daripada biaya pelanggan baru, karena transaksi menjadi rutin.

Lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu :

1. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.
2. Daya tanggap, kesediaan personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah.
3. Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya.
4. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya.
5. Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar,

meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya.

Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan akan dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi saingannya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perguruan tinggi harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan kuantitas pelanggan.

4. Kepuasan dalam Perspektif Islam

Islam berupaya menjauhkan umatnya dari perilaku yang hanya mementingkan diri sendiri seraya mengabaikan kepentingan orang lain. Nabi Muhammad Saw benar-benar menghargai pelanggannya sebagaimana Nabi Muhammad Saw menghargai dirinya sendiri. Salah satu keharusan muslim adalah menjalin dua hubungan, yaitu *hablum minallah* (hubungan yang baik dengan Allah) dan *hablumminannas* (hubungan baik dengan manusia), sebagaimana Allah Swt berfirman dalam QS. An-Nisaa' ayat 36:

﴿وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَنًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ
وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ
إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا﴾ (٣٦)

Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatupun. dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapa, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, Ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri. (an-Nisaa/4:36)

Kandungan dari ayat yang telah diuraikan yaitu manusia harus menjalin hubungan yang baik kepada Allah Swt, dengan menyembah dan menunjukkan pengabdian kepada-Nya tanpa syirik, baik yang besar maupun yang kecil. Dan ayat tersebut menjelaskan hubungan manusia yang satu dengan yang lainnya saling membutuhkan, sudah seharusnya manusia bisa menjalin hubungan yang sebaik-baiknya. Dijelaskan pula dalam QS. Ali-Imran ayat 159, yaitu:

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

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (al-Imran/3:159)

Dalam konteks kepuasan pelanggan, interaksi antara penjual dan pembeli (hubungan baik manusia), Allah Swt, telah memberikan pedoman kepada mukmin (pelaku usaha) agar berlemah lembut (memuaskan kepada objek dakwah/customer atau pelanggan).

Kepuasan pelanggan dalam Islam berarti menerima dengan ikhlas kondisi yang dialami, baik itu dalam keadaan kaya atau miskin. Kepuasan pelanggan dalam Islam mendorong pelanggan untuk bersikap adil dan mencapai keseimbangan hidupnya. Keseimbangan dalam hidup akan menciptakan jiwa yang memiliki loyalitas yang merasakan ketenangan lahir dan batin yang luar biasa. Jiwa loyalitas mencerminkan sikap konsisten dan teguh pendirian untuk menggunakan sebuah jasa agar pelanggan menuju keadaan yang lebih baik.

Loyalitas pelanggan dalam Islam akan kokoh kalau dibangun dari kepuasan Islam. Berdasarkan seluruh proses kegiatan pemberian kualitas jasa oleh perusahaan, pada akhirnya akan berakhir dengan kepuasan pelanggan.

5. Konsep Kepuasan Mahasiswa

Mahasiswa adalah peserta didik yang yang terdaftar dan belajar pada perguruan tinggi tertentu. Dalam dunia korporasi, mahasiswa sama dengan konsumen yang membeli produk dari perguruan tinggi. Secara umum, sebuah institusi pendidikan memiliki konsumen yang beraneka ragam, seperti industri/korporasi, orang tua, pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan. Dalam hal ini Edward Sallis, menyebutkan secara lebih rinci bahwa konsumen atau pelanggan utama dari sebuah institusi pendidikan, yaitu mahasiswa.²²

Mahasiswa merupakan penerima langsung dari pelayanan yang berikan oleh perguruan tinggi. Sebagai pelanggan utama yang merasakan

²² Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* (Terjemahan Indonesia oleh Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurroji), Jogjakarta: IRCiSoD, hal. 67-71.

langsung seluruh layanan perguruan tinggi, mahasiswa memiliki hak dan kewajiban sebagai berikut :

Tabel 2.1
Hak dan Kewajiban Mahasiswa

Hak Mahasiswa	Kewajiban Mahasiswa
1) Menggunakan kebebasan akademik secara bertanggung jawab untuk menuntut dan mengkaji ilmu sesuai dengan norma dan susila yang berlaku dalam lingkungan akademik. 2) Memperoleh pengajaran sebaik-baiknya dan layanan bidang akademik sesuai dengan minat, bakat, kegemaran dan kemampuan. 3) Memanfaatkan fasilitas PT dalam rangka mendukung proses belajar. 4) Mendapat bimbingan dari dosen yang bertanggung jawab atas program studi yang diikutinya dalam penyelesaian studinya. 5) Memperoleh layanan informasi yang berkaitan dengan program studi yang diikuti serta hasil belajarnya. 6) Menyelesaikan studi lebih awal dari jadwal yang ditetapkan sesuai dengan persyaratan yang berlaku. 7) Memperoleh layanan kesejahteraan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku. 8) Memanfaatkan sumber daya PT melalui perwakilan atau organisasi mahasiswa untuk mengurus dan mengatur kesejahteraan, minat dan tata kehidupan bermasyarakat.	1) Ikut menanggung biaya penyelenggaraan pendidikan, kecuali bagi mahasiswa yang dibebaskan dalam kewajiban tersebut. 2) Mematuhi semua peraturan yang berlaku pada PT tersebut. 3) Ikut memelihara sarana dan prasarana serta kebersihan, ketertiban dan keamanan pada PT yang bersangkutan. 4) Menghargai ilmu pengetahuan, teknologi atau kesenian. 5) Menjaga kewibawaan dan nama baik PT yang bersangkutan. 6) Menjunjung tinggi kebudayaan nasional.

9) Pindah ke PT lain atau program studi lain, bilamana memenuhi persyaratan penerimaan mahasiswa pada PT atau program studi yang hendak dimasuki. 10) Ikut serta dalam organisasi mahasiswa PT yang bersangkutan. 11) Memperoleh pelayanan khusus bilamana menyandang cacat.	
---	--

Mahasiswa berhak mendapatkan pelayanan-pelayanan terbaik dari perguruan tinggi, dan berhak memanfaatkan sumber daya yang ada di perguruan tinggi, dalam rangka memenuhi tujuan belajar mereka. Sesuai dengan konsep kualitas pelayanan persepsi *stakeholder*, layanan-layanan ini akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa jika harapan-harapan mahasiswa akan layanan sebuah perguruan tinggi terpenuhi sesuai dengan kenyataan yang dirasakan.

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

Teori yang dipakai dalam memandang kepuasan sebagai sebuah proses, adalah teori ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen atas layanan yang mereka rasakan. Beberapa yang peneliti yang menggunakan kepuasan sebagai proses antara lain Kotler, yang mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.²³ Hal senada juga disampaikan Zeithaml dan Bitner yaitu kepuasan adalah evaluasi konsumen terhadap produk maupun pelayanan dalam artian apakah produk dan pelayanan memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Dengan demikian,

²³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* Edisi Millenium, Jakarta: Prenhallindo, 2002, hal. 42.

kepuasan konsumen ini pada dasarnya merupakan sikap jangka pendek yang merupakan hasil evaluasi dari pengalaman melakukan konsumsi barang maupun jasa.²⁴ Evaluasi yang dimaksud adalah proses membandingkan persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapannya terhadap bagaimana seharusnya layanan itu diberikan.

Dikaitkan dengan kepuasan mahasiswa sebagai konsumen utama perguruan tinggi, maka beberapa ahli juga memiliki definisi tersendiri terkait dengan kepuasan mahasiswa sebagai sebuah proses. Elliot & Shin; Alves & Raposo mendefinisikan kepuasan mahasiswa adalah proses membandingkan antara pengalaman yang diterima di universitas dengan harapan mereka terhadap universitas.²⁵ Sedangkan Elliot & Healy mendefinisikan kepuasan mahasiswa sebagai sikap jangka pendek yang merupakan hasil evaluasi mahasiswa mengenai pengalaman mereka selama belajar.²⁶ Pengertian ini tidak jauh beda dengan konsep kepuasan konsumen secara umum. Secara psikologis, konsep ini mudah dipahami berdasarkan terori Gestalt. Seseorang cenderung mempersepsikan apa yang terlihat dari lingkungannya sebagai kesatuan yang utuh. Maknanya, seseorang akan cenderung melihat suatu objek langsung secara utuh, walaupun didalamnya terdapat unsur-unsur yang membentuknya. Dalam hal ini kepuasan merupakan sebuah elemen yang unsurnya terdiri dari harapan dan persepsi.

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

²⁴ Adee Athiyaman, "Linking Student Satisfaction and Service Quality Perceptions: The Case of University Education," dalam *European Journal of Marketing*, Vol. 31 No. 7, hal. 528-540.

²⁵ K. Elliot dan D. Shin, *Assessing Student Satisfaction: An Approach To Help In The Development Of Marketing Strategy For A University*, Marketing Management Association, 1999, hal. 212.

²⁶ K. Elliot dan M. Healy, "Key Factors Influencing Student Satisfaction Related To Recruitment and Retention," dalam *Jurnal of Marketing for Higher Education*, No 4, 2001, hal. 1-12.

akan puas dan sebaliknya ketika layanan perguruan tinggi tidak sesuai dengan harapan mahasiswa akan terjadi ketidakpuasan.

Kepuasan sebagai sebuah hasil dianalisis sebagai penyebab utama kepuasan. Dalam arti kepuasan dipandang sebagai titik akhir sebuah proses motivasional. Untuk memahami kepuasan sebagai sebuah keadaan yang mandiri, maka teori psikologi *stimulus-response* sangat berperan. Menurut teori ini proses belajar merupakan suatu tanggapan dari seseorang terhadap suatu rangsangan yang dihadapinya.²⁷ Begitu juga dengan kepuasan, seseorang akan langsung menunjukkan respon atas pengalaman suatu jasa. Respon ini bisa langsung berupa perasaan senang, bahagia, gembira, sedih, kecewa dan sebagainya. Dengan demikian pada kepuasan sebagai hasil, kepuasan mahasiswa dapat didefinisikan dengan respon perasaan senang atau kecewa mahasiswa atas kualitas pelayanan perguruan tinggi.

Dalam kaitannya dengan mahasiswa sebagai konsumen utama perguruan tinggi, Anderson menyatakan bahwa hubungan mahasiswa pertama kali dengan universitas dilakukan pada saat adanya layanan penerimaan dan registrasi mahasiswa baru, sehingga penyediaan layanan yang bagus akan memberikan dampak positif bagi penilaian mahasiswa baru terhadap universitas atau perguruan tinggi.²⁸ Kitchroen menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang buruk pada akhirnya akan berpengaruh terhadap sektor pendanaan dan kelangsungan hidup universitas melalui penurunan popularitas institusi dan penurunan jumlah dan standar pendaftar, meskipun dampak tersebut terjadi secara tidak langsung dan dalam jangka waktu yang lama. Dalam kesimpulan risetnya, Athiyaman mencatat bahwa menyampaikan pelayanan berkualitas telah menjadi tujuan utama dari kebanyakan institusi pendidikan. Para praktisi seringkali berasumsi bahwa kualitas pelayanan sama dengan kepuasan konsumen. Atas dasar inilah kemudian dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa harus diukur untuk dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan sebuah perguruan tinggi.

6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

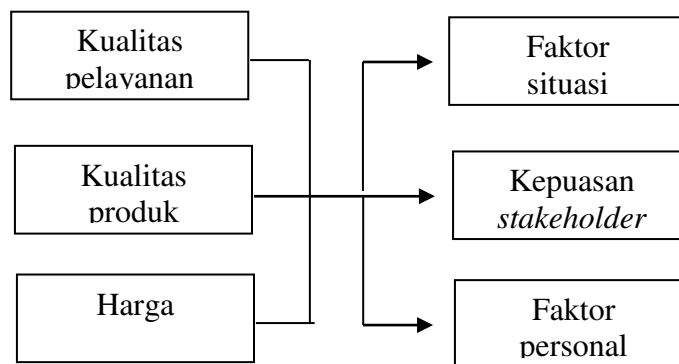
Zeithaml dan Bitner mengemukakan bahwa kepuasan merupakan konsep inklusif yang dipengaruhi beberapa faktor antara lain persepsi *stakeholder* terhadap kualitas pelayanan; kualitas produk; harga/biaya; situasi dan juga faktor personal.²⁹



²⁷ Basu Swastha Dharmmesta dan Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE, 201H, hal. 33.

²⁸ E.A. Anderson, "Measuring Service Quality at A University Health Clinic," dalam *Intenational Journal of Healt Care Quality Assurance*, 1995, 8(2), hal. 32-37.

²⁹ Valerie A, *et.al.*, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. United States of America: Irwin McGraw-Hill, 2000, hal. 3.



Gambar 2.2
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan *Stakeholder*

Dalam konteks kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan perguruan tinggi, maka persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dinilai berdasarkan atribut-atribut layanan yang disediakan perguruan tinggi. Atribut-atribut tersebut misalnya, ketersediaan dosen dengan pendidikan yang baik dan berpengalaman, responsivitas bagian administrasi, ketersediaan sarana-sarana penunjang kegiatan belajar mengajar dan sebagainya. Kualitas produk juga mempengaruhi seperti misal kualitas lulusan. Biaya juga ikut berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Layanan yang diberikan kepada mahasiswa harus sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan mahasiswa jika menghendaki adanya kepuasan mahasiswa.

Kedua faktor terakhir adalah faktor situasi dan personal. Faktor situasi merupakan faktor yang tidak dapat dikontrol, misalnya karena bencana. Sedangkan faktor personal merupakan faktor yang berkaitan dengan emosi seseorang, dimana emosi ini akan dipengaruhi misalnya oleh faktor demografi. Dalam sebuah penelitian terkait kepuasan mahasiswa, Kithroen menemukan bahwa faktor demografi sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.³⁰

Terdapat lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1) Kualitas produk.

Konsumen atau pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

- 2) Kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan saat ini tidak hanya difokuskan oleh industri jasa murni, dikarenakan hampir seluruh perusahaan memberikan pelayanan bagi pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka

³⁰ Krisana Kitcharoen, *'The Importance-Performance Analysis'*, hal. 20-46.

mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

3) Faktor emosional.

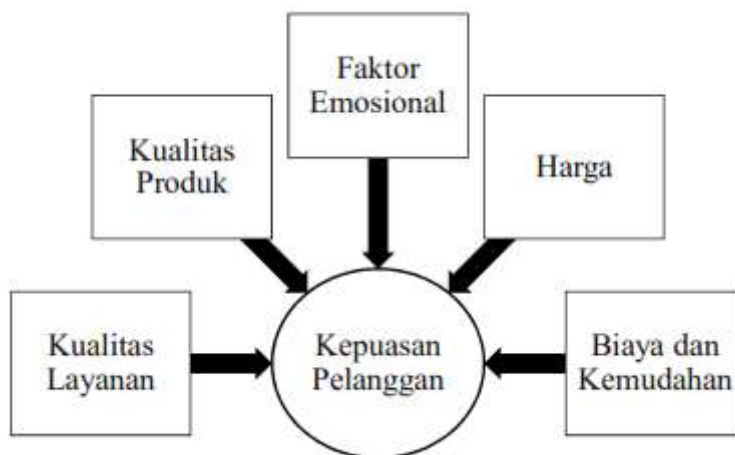
Konsumen yang merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dirinya bila menggunakan produk dengan merek tertentu cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasannya bukan karena kualitas dari produk tersebut tetapi nilai emosional yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek produk tertentu.

4) Harga.

Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai lebih tinggi kepada pelanggannya.

5) Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan suatu produk dan jasa. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa akan cenderung merasa puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Skema faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 2.3
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat harapan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap kenyataan kinerja jasa yang dirasakan pelanggan. Sumarwan mengatakan bahwa dalam model paradigma diskonfirmasi, kepuasan pelanggan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh pelanggan. Diskonfirmasi positif adalah

apabila kinerja produk atau jasa lebih baik dari yang diharapkan, jika terjadi maka pelanggan akan merasa puas. Apabila kenyataan sama dengan yang diharapkan, disebut dengan konfirmasi sederhana. Apabila kenyataan lebih buruk dari harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas, hal ini disebut diskonfirmasi negatif.

Perbandingan antara kenyataan dan harapan untuk mengukur kepuasan pelanggan salah satunya terdapat dalam SERVQUAL (*Service Quality*) rumusan Parasuraman. SERVQUAL digunakan dalam banyak penelitian karena dapat mengukur kepuasan dari sudut pandang pelanggan saja atau menghubungkan dua dimensi sekaligus, yaitu pihak pelanggan dan pihak penilai yang dilakukan oleh penyedia jasa yang melibatkan orang-orang dari tingkat manajerial sampai ke tingkat *front line service* (tingkat bawah yang berhubungan langsung dengan pelanggan). Pada kedua pihak tersebut dapat saja terjadi kesenjangan atau gap antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan, dengan persepsi manajemen (hingga *front line*) terhadap harapan-harapan tersebut.

Lima kesenjangan yang dapat mengakibatkan kegagalan jasa, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesenjangan harapan konsumen dan persepsi manajemen.
- 2) Kesenjangan persepsi manajemen dengan kualitas jasa.
- 3) Kesenjangan kualitas jasa dengan penyampaian jasa.
- 4) Kesenjangan penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal.
- 5) Kesenjangan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.

Berbagai kesenjangan tersebut dalam Parasuraman dapat terjadi oleh hal-hal berikut:

- 1) Kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen timbul karena manajemen tidak selalu awas, tidak mengetahui sepenuhnya apa keinginan pelanggan. Inti masalahnya adalah manajemen tidak mengetahui apa yang diharapkan pelanggan.
- 2) Kesenjangan persepsi manajemen dengan kualitas jasa. Mungkin manajemen sudah mengetahui keinginan konsumen, tetapi manajemen tidak sanggup dan tidak sepenuhnya melayani keinginan pelanggan tersebut. Spesifikasi jasa yang ditawarkan oleh manajemen masih ada kekurangan yang dirasakan oleh pelanggan. Inti masalahnya ialah pihak manajemen kurang teliti terhadap detail jasa yang ditawarkan.
- 3) Kesenjangan kualitas jasa dengan penyampaian jasa. Mungkin kualitas jasa menurut spesifikasinya sudah baik, tapi karena karyawan yang melayani, kurang terlatih, cara penyampaiannya pun menjadi kurang baik.

- 4) Kesenjangan penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal dapat terjadi akibat perbedaan antara jasa yang diberikan dan janji-janji yang disampaikan dalam iklan, brosur, dan lainnya.
- 5) Kesenjangan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Ini gap yang paling banyak terjadi, yaitu jasa yang diterima oleh pelanggan tidak sesuai dengan yang dibayangkan. Dalam hal ini yang penting diciptakan oleh manajemen adalah promosi dari mulut ke mulut yang menginformasikan keistimewaan pelayanan yang ditawarkan.

Konseptualisasi dan operasionalisasi ekspektasi pelanggan masih ramai diperdebatkan, terutama menyangkut karakteristik standar ekspektasi spesifik, jumlah standar yang digunakan, dan sumber ekspektasi. Setiap konsumen dapat memiliki ekspektasi yang berbeda-beda dalam situasi berlainan.

Beberapa definisi mengenai ekspektasi diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) *Ideal expectation*, yaitu tingkat kerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen. Standar ideal identik dengan kesempurnaan, yaitu standar sempurna yang membentuk terbesar konsumen. Tipe ini merupakan standar ekspektasi yang paling sulit dipenuhi.
- 2) *Normative expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap konsumen seharusnya mereka dapatkan dari suatu produk atau layanan.
- 3) *Adequate expectation*, yakni tingkat kinerja terendah yang dapat diterima atau ditolerir pelanggan.
- 4) *Worst imaginable expectation*, yakni skenario terburuk mengenai kinerja produk atau jasa yang diketahui atau terbentuk melalui kontak dengan media.

Penilaian pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterima bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu. Selain itu, persoalan kompleks yang terdapat dalam pemasaran jasa terletak pada salah satu karakteristik jasa yaitu *variability*, ketidakseragaman kinerja. Partisipasi dan interaksi pelanggan dalam proses penyampaian jasa juga ikut menentukan kompleksitas evaluasi kualitas jasa. Sehingga konsekuensinya jasa yang sama dapat dinilai berlainan oleh konsumen yang berbeda.

B. Kualitas Layanan Akademik

1. Kualitas Layanan Akademik

Kualitas adalah kecocokan penggunaan produk atau jasa/layanan (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan berdasarkan lima ciri yaitu: Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan; Psikologis, yaitu citra rasa atau status; Waktu, yaitu kehandalan; Kontraktual, yaitu adanya jaminan; dan Etika, yaitu sopan santun. Kecocokan penggunaan suatu produk

atau jasa/layanan adalah apabila produk atau jasa/layanan tersebut memiliki jaminan kualitas (tidak mudah rusak). Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Mendefinisikan mutu atau kualitas memerlukan pandangan yang komprehensif. Ada beberapa elemen bahwa sesuatu dikatakan berkualitas, yakni;

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa/layanan, manusia, proses, dan lingkungan.
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada saat yang lain).
- 4) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa/layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kemutlakan bagi kualitas adalah:

- 1) Kualitas harus disesuaikan sebagai kesesuaian terhadap kebutuhan-kebutuhan, bukan sebagai kebaikan, juga bukan keistimewaan.
- 2) Sistem untuk menghasilkan kualitas adalah pencegahan bukan penilaian.
- 3) Standar kerja harus tanpa cacat, bukan “cukup mendekati tanpa cacat”.
- 4) Pengukuran kualitas merupakan harga ketidaksesuaian, bukan pedoman.³¹

Dari beberapa pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas atau mutu adalah gap antara layanan atau produk yang diperoleh dengan layanan atau produk yang diharapkan konsumen. Kualitas layanan akademik sekolah dipandang sebagai kesesuaian harapan konsumen sekolah dengan layanan yang diterimanya dalam bidang pembelajaran. Jika layanan yang diterima maka layanan tersebut akan dirasakan berkualitas sedangkan jika tidak sesuai dengan harapan konsumen sekolah maka layanan tersebut dikatakan tidak berkualitas.

Lembaga pendidikan pada hakikatnya bertujuan memberi layanan. Pihak yang dilayani ingin memperoleh kepuasan dari layanan tersebut, karena mereka sudah membayar cukup mahal kepada lembaga pendidikan. Mahasiswa membayar uang SPP, iuran bangunan, dan sebagainya. Pihak konsumen berhak memperoleh layanan yang memuaskan. Layanan ini dapat

³¹ F.Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Malang: Banyumedia Publishing, 2005, hal. 87.

dilihat dalam berbagai bidang, mulai dari layanan dalam bentuk fisik bangunan, sampai layanan berbagai fasilitas sarana prasarana, dan dosen yang bermutu. Semuanya akan bermuara kepada sasaran memuaskan konsumen.

Sementara itu layanan menurut Tjiptono³², adalah “setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak”. Selanjutnya hal yang senada diungkapkan Lovelock & Wright³³, yang menjelaskan berikut :

“A service is an act or performance offered by one party to another although the process may be tied to a physical product, the performance is essentially intangible and does not normally result in ownership of any of the factors of production”

Kalimat di atas menyatakan bahwa layanan adalah suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain meskipun proses dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik, kinerja pada dasarnya tidak berwujud dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan salah satu faktor produksi.

Dari beberapa penjelasan di atas dapat dipahami bahwa kualitas layanan akademik di perguruan tinggi adalah aktivitas pemberian layanan (jasa) berupa pemenuhan segala kebutuhan akademik yang mampu memenuhi atau melebihi harapan dari setiap mahasiswa (terciptanya pembelajaran yang efektif) sebagai pelanggan di perguruan tinggi. Hal ini sejalan dengan pendapat Oldfield & Baron³⁴, menjelaskan

“service quality in higher education from an organizational perspective and suggest that instead of focusing on what is important for students institutions should pay attention to what their students want”.

Dengan kata lain, kualitas layanan di pendidikan tinggi dari perspektif organisasi dan menyarankan bahwa alih-alih berfokus pada apa yang penting bagi lembaga mahasiswa harus memperhatikan apa yang siswa mereka

³² Khairul Azan, *Mutu Layanan Akademik - Studi tentang Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Belajar dan Kinerja Staf Program Studi terhadap Mutu Layanan Akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia*. ISSN 1412-565 X, 2004, hal. 17.

³³ Lovelock, C dan Wright, L. *Principle of Service Marketing and Management*. New Jersey: Prentice Hall Inc, 2002, hal. 108.

³⁴ Khairul Azan, *Mutu Layanan Akademik - Studi tentang Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Belajar dan Kinerja Staf Program Studi terhadap Mutu Layanan Akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia*. ISSN 1412-565 X, 2004, hal. 65.

inginkan. Selanjutnya Min & Choon³⁵, menjelaskan mengenai kualitas layanan sebagai berikut.

“Service quality is higher than the expected level, a customer is satisfied with the service received”

Kualitas layanan dinyatakan lebih tinggi dari tingkat yang diharapkan, pelanggan puas dengan pelayanan yang diterima. Parasuraman, dkk, juga menjelaskan bahwa mutu layanan adalah bagaimana layanan yang diberikan sesuai dengan espektasi pelanggan. Kotler menyatakan kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/ rasakan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³⁶

Administrasi akademik memiliki tujuan untuk menciptakan mekanisme layanan administrasi akademik yang tertib, efisien, dan efektif. Sehingga dengan demikian diharapkan akan terbina kesatuan pemahaman dan tindakan serta disiplin di kalangan mahasiswa, dosen, dan tenaga administrasi.

Proses administrasi akademik itu sendiri merupakan seluruh rangkaian kegiatan administrasi yang dimulai dari proses seleksi calon mahasiswa dan penerimaan mahasiswa, proses pembelajaran dan ujian, serta diakhiri dengan proses penyerahan dan pengesahan gelar dalam upacara wisuda.³⁷

Layanan akademik merupakan salah satu unsur yang ikut menentukan kegiatan akademik pada suatu perguruan tinggi. Secara kelembagaan terdiri atas unsur pemimpin fakultas, unsur pelaksana administrasi, unsur tenaga akademik, dan unsur penunjang. Unsur pimpinan terdiri atas dekan dan pembantu dekan. Keduanya melaksanakan fungsinya dalam bidang akademik, administrasi-keuangan, kemahasiswaan, dan bidang kerjasama. Unsur pelaksana administrasi terdiri atas bagian tata usaha, sub bagian umum, sub bagian akademik dan kemahasiswaan, sub bagian keuangan, sub bagian alumni, dan sub bagian kerjasama. Unsur tenaga akademik terdiri dari ketua prodi, sekretaris prodi, ketua laboratorium dan tenaga akademik yang membantu kegiatan di tingkat prodi. Sedangkan unsur penunjang adalah

³⁵ Min Sein dan Khoon, C.C. “Demographic Factors in the Evaluation of Service Quality in Higher Education: International Students’ Perspective”. *International Review of Management and Business Research*. Vol. 2. (4), 2013, hal. 994-1010.

³⁶ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2004, hal. 120.

³⁷ Lilis Respatuningrum, “Pengaruh Efektivitas Kinerja Mengajar Dosen dan Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia”, dalam *Jurnal Universitas Pendidikan Indonesia*, 2004, hal. 66.

unsur yang memberikan dukungan terhadap kegiatan dan proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian pada fakultas.

Pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau *stakeholders* dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau *stakeholders*.³⁸ Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas. Sedangkan menurut Lupiyoadi kualitas layanan akademik ialah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauh mana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.³⁹

Layanan akademik dan administrasi merupakan satu aplikasi fungsi manajemen dalam sebuah perguruan tinggi. Fungsi manajemen dalam sebuah perguruan tinggi meliputi fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi pergerakan, dan fungsi pengawasan.⁴⁰

Fungsi perencanaan meliputi perencanaan program kerja, termasuk perencanaan anggaran. Fungsi manajemen yang kedua adalah pengorganisasian. Fungsi pengorganisasian termasuk fungsi pengisian staf yang sesuai dengan tugas dan kedudukannya. Ada sekurang-kurangnya empat jenis kelompok karyawan yang mempunyai tugas berbeda.

- 1) Karyawan akademik, adalah para dosen dan peneliti yang bertugas mengajar dan melakukan penelitian ilmiah.
- 2) Karyawan administrasi, adalah karyawan yang bekerja di rektorat, keuangan, pendaftaran, personalia, dan sebagainya.
- 3) Karyawan penunjang akademik, adalah mereka yang bekerja sebagai ahli atau karyawan di perpustakaan, laboratorium, bengkel latihan, dan sejenisnya.
- 4) Karyawan penunjang lain, adalah karyawan lain seperti sopir, tukang kebun, petugas pembersihan gedung, petugas pemeliharaan, dan sejenisnya.

Tugas pengorganisasian termasuk perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan karir, pembuatan rincian tugas, dan kebutuhan tugas dan lain-lain. Selanjutnya adalah fungsi pergerakan. Adanya fungsi ini dimaksudkan untuk menggerakkan seluruh manusia yang bekerja dalam suatu perguruan tinggi, agar bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing secara optimal. Fungsi terakhir yaitu pengawasan. Fungsi ini merupakan fungsi yang sangat penting, sebab tugas utamanya adalah melakukan pengamatan

³⁸ S. P. Pakpahan, "Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan Tentang Pelayanan Akademik Dan Non-Akademik Yang Diberikan Oleh UPBJJ-UT Medan." dalam *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*. Vol 5(1), 2004, hal. 47-58.

³⁹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006, hal. 96.

⁴⁰ R. Eko Indrajid dan R. Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*, Yogyakarta : Andi OFF SET, 2006, hal. 42.

dan pengukuran, sejauh mana pelaksanaan dan hasil kerja yang dilakukan sesuai dengan perencanaan dan dapat mencapai visi misi perguruan tinggi.

Kualitas pelayanan perguruan tinggi yang prima (*services excellence*) menyatakan bahwa *service excellence* merupakan salah satu komponen penting yang harus dijalankan oleh semua korporasi agar tetap bertahan ditengah persaingan global.⁴¹ Menurut Nasution, yang dimaksud dengan *service excellence* adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.⁴² Lebih rinci, Saleh mendefinisikan pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan perhatian dan tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan pelanggan agar mereka loyal kepada korporasi.⁴³

Bagaimana pelayanan yang baik, telah juga diajarkan dari keempat sifat Rasulullah, shiddiq, amanah, tabligh dan fathonah.⁴⁴

- 1) Shiddiq, yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta. Dalam memberikan layanan, perguruan tinggi beserta seluruh staf harus memiliki kejujuran. Allah telah mengingatkan bahaya bagi orang yang tidak jujur sebagaimana firman-Nya:

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ﴿٣﴾ أَلَا يَظُنُّ أُولَٰئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ ﴿٤﴾ لِيَوْمٍ عَظِيمٍ ﴿٥﴾ يَوْمَ يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ ﴿٦﴾

(1)Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang, (2) (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi, (3) Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi, (4)Tidaklah orang-orang itu

⁴¹ Akhmad Muwafik Saleh, *Public Service Communication*, Malang: UMM Press, 2010, hal. 63.

⁴² M. Nur Nasution, *Total Service Management - Manajemen Jasa Terpadu Edisi Pertama*, Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia, 2004, hal. 49.

⁴³ Akhmad Muwafik Saleh, *Public Service Communication*, Malang: UMM Press, 2010, hal. 64.

⁴⁴ Didin Hafidhuddin dan Henry Tanjung, *Shariah Principles on Management in Practice*, Jakarta: Gema Insani, 2006, hal. 62.

menyangka, bahwa sesungguhnya mereka akan dibangkitkan, (5) Pada suatu hari yang besar , (6) (yaitu) hari (ketika) manusia berdiri menghadap Tuhan semesta alam?” (QS. Al Muthafifin 1-6)

Dalam ayat tersebut, disebutkan bahwa orang yang curang adalah orang yang apabila menerima takaran mereka minta dipenuhi sedangkan jika menakar mereka meminta akan mengurangi. Dalam konteks jasa, mengurangi takaran dapat dimaksudkan dengan memberikan layanan yang tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, tetapi sebaliknya memberi layanan sesuka hati dan tidak menerapkan prinsip suka sama suka.

- 2) Amanah, berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat yang terbaik). Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap orang mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Quran surat An-Nisa:58:

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝﴾

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. (QS An-Nisa:58)

Mahasiswa berhak mendapatkan layanan yang terbaik dari perguruan tinggi, dan perguruan tinggi berkewajiban menyampaikan layanan tersebut secara baik.

- 3) Tabligh, yaitu mampu berkomunikasi dengan baik. Kemampuan komunikasi ini penting dalam upaya merebut hati pelanggan dengan memberi perhatian serta komunikasi yang sopan, sehingga bisa memberikan pelayanan yang menyenangkan bagi *stakeholder* perguruan tinggi.
- 4) Fathonah, Berarti mengerti, memahami dan menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajibannya. Setiap individu dalam perguruan tinggi harus mampu dan paham tentang apa saja yang menjadi tugas dan kewajibannya. Dengan memahami tugas dan kewajibannya, mereka tahu apa saja yang harus dilakukan dalam

upaya memberikan layanan yang terbaik kepada para *stakeholdernya*.

Sifat-sifat di atas akan membantu terciptanya layanan prima perguruan tinggi. Layanan prima yang kepada pelanggan, pada dasarnya tidak terlepas dari tiga macam layanan, yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan perbuatan.⁵⁴ Layanan dalam bentuk lisan akan membutuhkan kemampuan berkomunikasi yang baik, yang bisa menyenangkan *stakeholder* perguruan tinggi. Layanan dalam bentuk tulisan dibutuhkan dalam upaya memberikan informasi-informasi tertulis yang dibutuhkan *stakeholder* perguruan tinggi. Dan ini membutuhkan adanya *single voice* informasi, sehingga seluruh prosedur pelayanan harus jelas dan mudah dipahami. Pelayanan dalam bentuk perbuatan akan memerlukan sikap-sikap positif dalam berinteraksi agar terjalin kerjasama yang baik antara perguruan tinggi dengan para *stakeholdernya*.

2. Kualitas Layanan Perguruan Tinggi

Sallis dalam Alifuddin mengemukakan bahwa pendidikan adalah jasa yang berupa proses pembudayaan. Produk yang diberikan lembaga pendidikan adalah jasa pelayanan. Kualitas jasa pelayanan pendidikan sangat bergantung pada sikap pemberi pelayanan di lapangan dan sikap serta harapan pemakai jasa pendidikan. Pelayanan pendidikan yang berkualitas menurut Alifuddin adalah suatu proses yang berpusat pada pencapaian kepuasan harapan pelanggan pendidikan, perbaikan terus menerus, pembagian tanggung jawab dengan para pegawai, dan pengurangan pekerjaan tersisa serta pengerjaan kembali. Sementara Alma menyatakan bahwa secara konseptual, mutu akademik adalah muara dari mutu proses pendidikan manusia, alat, kurikulum, dan fasilitas yang tercermin pada mutu mengajar dosen, mutu bahan pelajaran, dan mutu hasil belajar, sehingga akhirnya membentuk seperangkat kemampuan.

Hayati menyatakan bahwa kualitas pelayanan perguruan tinggi dinyatakan baik apabila perguruan tinggi mempunyai kemampuan untuk menetapkan dan mewujudkan visi melalui misi yang diemban. Juga apabila perguruan tinggi mampu untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders* yang meliputi kebutuhan masyarakat, dunia kerja, dan profesi. Kualitas pelayanan berperan besar dalam pendidikan. Kualitas tinggi bukan merupakan pembeda antara universitas yang efisien dan yang tidak efisien.

Penjaminan kualitas adalah tanggung jawab perguruan tinggi sebagai pihak yang terkait langsung dalam pola evaluasi internal. Sehingga *internal quality assessment* merupakan tanggung jawab perguruan tinggi, sementara *external quality assessment* menjadi tanggung jawab pemerintah melalui Ditjen Dikti (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi) dan BAN-PT. Penilaian eksternal terhadap kualitas ini dilakukan BAN-PT terhadap perguruan tinggi

dan program studi melalui akreditasi. Akreditasi institusi perguruan tinggi dan program studi terhadap kelayakan mutu dan kapasitas penyelenggaraan program akademisnya.

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

- 1) Memahami benar masalah yang termasuk bidang tugasnya.
- 2) Mampu menjelaskan apa yang perlu, dengan lancar, singkat, dan jelas sehingga mampu memuaskan dan menjelaskan kebutuhan pelanggan.
- 3) Bersikap sopan, dan ramah, meski dalam keadaan sepi tidak mengobrol karena akan menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
- 4) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar mengobrol dengan cara yang sopan.

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

Berdasarkan ketiga jenis layanan tersebut dalam mewujudkan layanan prima yang paling berpengaruh adalah layanan dalam bentuk perbuatan atau lisan. Faktor keterampilan dan keahlian petugas sangat menentukan terhadap hasil dan tanggapan pelanggan. Pemberian layanan dalam faktor kecepatan dan pelayanan (*service*) menjadi pokok paling penting setiap pelanggan disertai dengan kualitas hasil yang memadai. Secara lebih lanjut konsep layanan prima diwujudkan dalam bentuk 6A yang terdiri dari :

- 1) *ability* (kemampuan),
- 2) *attitude* (sikap),
- 3) *appearance* (penampilan),
- 4) *attention* (perhatian),
- 5) *action* (tindakan), dan
- 6) *accountability* (tanggung jawab).

Konsep tersebutlah yang diharapkan dapat mewujudkan layanan prima yang bermutu. Menurut Shinta Hadiyantina layanan prima dikatakan bermutu setidaknya jika petugasnya bersikap :

- 1). Mendahulukan kepentingan pelanggan.
- 2). Pelayanan dengan sepenuh hati.
- 3). Budaya pelayanan prima.
- 4). Sikap pelayanan prima.
- 5). Sentuhan pribadi pelayanan.
- 6). Pelayanan prima sesuai dengan pribadi prima.

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

3. Prinsip Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan/jasa, adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan/jasa yaitu: *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

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

- 1) Kesederhanaan, prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan, mencakup persyaratan teknis dan administratif, unit kerja/pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan proses dan produk pelayanan, rasa aman dengan kepastian hukum.

- 6) Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, tempat atau lokasi serta sarana pelayanan disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan ikhlas.
- 10) Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Hal lain dikemukakan ada empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan masalah mereka.
- 2) Spontanitas, karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- 3) Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
- 4) Perbaikan, apabila terjadi hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personil.

Pendapat lain diungkapkan oleh Tjiptono mengemukakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu:

- 1) Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa adalah tidak nyata, tidak sama dengan produk fisik (barang). Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dibaui, atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli jasa akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa, yakni dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. Karena itu, tugas penyedia jasa adalah mengelola bukti itu mewujudkan yang tidak berwujud.

- 2) Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan, untuk selanjutnya apabila dikehendaki oleh seorang untuk

diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3) Bervariasi (*Variability*)

Jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut disediakan.

4) Mudah lenyap (*Perishability*)

Jasa tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan pasti, karena menghasilkan jasa di muka adalah mudah. Bila permintaan berubah-ubah naik dan turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul.

4. Dimensi Kualitas Layanan

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas lembaga pendidikan tinggi adalah kemampuan lembaga tersebut dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai pelanggan. Salah satu pengukuran kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam berbagai riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman. SERVQUAL (*SERVICE QUALITY*) (*Service Quality*) dibangun berdasarkan adanya perbandingan antara dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan (*expected service*). Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, telah menyederhanakan dimensi kualitas jasa menjadi lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:⁴⁵

- a) Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Untuk mengetahui pengukurannya dapat dilakukan dengan cara melihat gambaran-gambaran sebagai berikut :
 - 1) Rekan kerja memberikan layanan sesuai janji.
 - 2) Rekan kerja dapat diandalkan dalam menangani masalah-masalah saya.
 - 3) Rekan kerja memberikan layanan secara benar semenjak kali pertama, sehingga tidak memerlukan koreksi kemudian.
 - 4) Rekan kerja menyediakan informasi yang tepat dan perlu

⁴⁵ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik Edisi Pertama*, Jakarta: Salemba Empat, 2001, hal. 92.

- 5) Rekan kerja realiablel.
- b) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Hal ini bisa ditunjukkan dengan keadaan sebagai berikut :
- 1) Saya bisa mempercayai rekan kerja saya.
 - 2) Saya merasa aman sewaktu berhubungan (berinteraksi) dengan rekan kerja.
 - 3) Rekan kerja bersikap sopan dan ramah.
 - 4) Rekan kerja berpengetahuan luas.
- c) Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Hal ini tergambar dari keadaan sebagai berikut:
- 1) Kami memiliki peralatan mutakhir/terbaru.
 - 2) Lingkungan kerja nyaman dan atraktif.
 - 3) Rekan kerja berpenampilan rapi/professional.
 - 4) Materi-materi yang digunakan ditempat kerja berdaya tarik visual.
- d) Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Hal ini bisa ditunjukkan dengan keadaan sebagai berikut :
- 1) Rekan kerja tulus dalam menangani masalah.
 - 2) Kami memiliki jam kerja yang nyaman.
 - 3) Rekan kerja memberikan perhatian individual pada saya.
 - 4) Rekan kerja sungguh-sungguh saling memperhatikan kepentingan masing-masing.
 - 5) Rekan kerja memperhatikan kebutuhan saya berkenaan dengan pekerjaan.
- e) Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Hal ini bisa ditunjukkan dengan keadaan sebagai berikut:

- 1) Komunikasi saya dengan rekan kerja tepat, akurat, dan jelas.
- 2) Rekan kerja merespon permintaan saya dengan cepat dan efisien.
- 3) Rekan kerja bersedia membantu saya.
- 4) Rekan kerja bersedia mengakomodasi permintaan dan kebutuhan special.

Abdullah Firdaus mengungkapkan bahwa dalam upaya menentukan dimensi perguruan tinggi, maka dimensi tersebut harus ditetapkan secara konseptual. Enam dimensi kualitas pelayanan menurut Abdullah Firdaus adalah : *non academic aspect, academic aspect, reputation, access, program issues*, dan *understanding*.

Dimensi-dimensi tersebut dapat dijelaskan secara lebih rinci sebagaimana berikut:

a). Aspek non akademik (*non academic aspect*) meliputi item-item yang dirasakan mahasiswa penting untuk diperhatikan unsur pimpinan fakultas dan staf pelaksana administrasi dalam rangka membantu siswa dalam menyelesaikan studi mereka. Berkaitan dengan pelayanan administratif, pegawai administratif akan melayani mahasiswa dalam banyak hal, misalkan pengurusan KRS, KPRS, KHS, surat menyurat, penerimaan komplain dan sebagainya. Dalam hal ini dibutuhkan beberapa atribut yang harus diperhatikan staf administratif antara lain:

- 1) Bersedia membantu menyelesaikan persoalan mahasiswa.
- 2) Peduli dan perhatian pada persoalan pribadi mahasiswa.
- 3) Memiliki kemampuan dalam menghadapi dan menyelesaikan komplain dari mahasiswa secara efisien.
- 4) Bersedia untuk segera merespon permintaan bantuan mahasiswa.
- 5) Pelayanan dengan informasi yang akurat dan dapat diandalkan.
- 6) Bertanggung jawab dan memenuhi janji yang diberikan.
- 7) Membuka jam pelayanan yang disesuaikan dengan jam istirahat mahasiswa.
- 8) Memiliki sikap-sikap yang positif (jujur, amanah, tablig, fathonah).
- 9) Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
- 10) Sistem prosedur pelayanan administratif yang mudah dipahami.
- 11) Memberikan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.
- 12) Membuka dan menutup jam pelayanan tepat waktu.

b). Aspek akademik (*academic aspect*) merupakan tanggung jawab perguruan tinggi yang terkait dengan kegiatan layanan akademik (belajar-mengajar). Dalam hal ini menjadi kewajiban dosen untuk memberikan pelayanan yang maksimal, baik dalam kegiatan belajar mengajar ataupun dalam membantu siswa menyelesaikan studi mereka. Atribut-atribut pelayanan yang harus dimiliki dosen adalah sebagaimana berikut:

- 1) Memberikan materi perkuliahan yang dapat membuat mahasiswa bisa paham dan mengerti.

- 2) Menunjukkan kepedulian kepada mahasiswa dan ramah dalam melayani mahasiswa.
 - 3) Merespon permintaan bantuan dari mahasiswa.
 - 4) Bersedia membantu persoalan mahasiswa dengan ikhlas.
 - 5) Memiliki sikap-sikap yang positif.
 - 6) Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.
 - 7) Memberikan *feedback* atas kemajuan belajar mahasiswa.
 - 8) Meluangkan waktu yang cukup untuk memberikan konsultasi bagi mahasiswa yang membutuhkan.
- c). Reputasi (*reputation*) merupakan faktor-faktor yang terkait dengan citra profesional dari perguruan tinggi. Tujuan dari perguruan tinggi adalah menghasilkan produk lulusan yang bermutu, yaitu yang memiliki pengetahuan akademis sekaligus memiliki keahlian profesional. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka dibutuhkan profesionalitas dalam segala bidang. Dengan adanya profesionalitas tersebut, maka akan mendukung adanya reputasi perguruan tinggi yang baik. Reputasi ini penting mengingat beberapa penelitian menunjukkan bahwa reputasi perguruan tinggi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.⁴⁵ Beberapa hal berikut menjadi atribut yang masuk dalam dimensi reputasi perguruan tinggi, antara lain:
- 1) Memiliki reputasi profesionalitas yang baik.
 - 2) Memiliki fasilitas asrama dan kelengkapannya.
 - 3) Memiliki kelengkapan fasilitas akademik (gedung kelas, perpustakaan, laboratorium, dsb).
 - 4) Jumlah siswa kelas tidak terlalu banyak.
 - 5) Memiliki program penjamin kualitas pelayanan (seperti *ISO series*).
 - 6) Memiliki fasilitas rekreasional (taman yang rindang, gazebo mahasiswa, tempat parkir yang luas, dsb).
 - 7) Program studi yang terakreditasi baik.
 - 8) Lokasi kampus yang mudah dijangkau dengan kendaraan umum.
 - 9) Dosen yang berpendidikan baik dan berpengalaman.
 - 10) Reputasi kampus yang menjadikan lulusan mudah mendapatkan pekerjaan.
- d). Akses (*Access*) mencakup kemudahan siswa dalam berhubungan dengan seluruh staf akademik dan non akademik serta kenyamanan siswa selama menjadi mahasiswa perguruan tinggi tersebut. atribut-atribut pelayanan yang perlu diperhatikan antara lain:
- 1) Memberikan perlakuan dan penghargaan yang sama kepada seluruh mahasiswa dalam pelayanan apapun.
 - 2) Memberikan keadilan dan kebebasan yang sama pada seluruh mahasiswa dalam pelayanan apapun.
 - 3) Menjaga kerahasiaan informasi mahasiswa.

- 4) Memberikan kemudahan kepada mahasiswa untuk menghubungi seluruh staf akademik maupun non akademik.
 - 5) Memberikan kemudahan bagi mahasiswa untuk menyalurkan bakat dan minatnya dengan berorganisasi.
 - 6) Memberikan *feedback* terhadap kemajuan hasil belajar mahasiswa.
 - 7) Memiliki sistem pelayanan yang prosedural.
- e). Isu-isu Program (*Program Issues*) berkaitan dengan pentingnya menawarkan program-program perkuliahan yang bervariasi dan struktur program studi yang fleksibel. Atribut dari dimensi ini meliputi:
- 1) Perguruan tinggi memiliki program studi (jurusan) yang bervariasi.
 - 2) Program studi (jurusan) memiliki silabus yang fleksibel (tidak mengikat).
- f). Pengertian (*Understanding*) layanan yang terkait dengan memahami kebutuhan siswa secara personal. Layanan ini merupakan layanan tambahan yang secara juga diperlukan bagi mahasiswa, antara lain:
- 1) Ketersediaan layanan konseling siswa dan
 - 2) Ketersediaan layanan kesehatan siswa.

Menurut Parasuraman, dkk. dan Haywood farmer ada lima karakteristik utama pelayanan atau jasa yaitu:

- 1) *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dari hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.
- 2) *Heterogenity*, berarti pemakai jasa atau klien memiliki kebutuhan yang sangat heterogen.
- 3) *Inseparability*, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya didalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa kedalam produksi di sektor pabrik dan kemudian di sampaikan kepada pelanggan tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.
- 4) Berubah-ubah (*variability*), jasa sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah karena jasa ini sangat tergantung pada siapa yang menyajikannya, kapan dan dimana.
- 5) Mudah lenyap (*perishability*), daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah jika permintaan selalu ada dan mantap karena penghasilan jasa dimuka dengan mudah. Bila permintaan atau turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul.

Berdasarkan beberapa definisi, maka jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
- 2) Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.

3) Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Mempertahankan kualitas pelayanan pada lembaga pendidikan merupakan satu hal yang wajib dilakukan. Menurut Gaspert dalam Ety Rochaety, kualitas pelayanan pada lembaga pendidikan diantaranya adalah sebagai berikut :⁴⁶

- 1) Ketepatan waktu pelayanan.
- 2) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- 3) Tanggung jawab berkaitan dengan penerimaan saran, dan penanganan keluhan.
- 4) pelanggan.
- 5) Kelengkapan ketersediaan sarana pendukung.
- 6) Kemudahan mendapatkan pelayanan.

Kotler menyatakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama:

1). Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa lebih sulit didefinisikan karena jasa tidak dapat dilihat dan diraba. Jasa merupakan suatu perbuatan kinerja atau usaha. Jasa berbeda dari barang. Jika barang merupakan suatu benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja, atau usaha. Jika barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Kualitas jasa dapat diwujudkan melalui tempat, orang, peralatan, bahan-bahan komunikasi, simbol, dan harga. Karena itu, penting bagi penyedia jasa untuk mengelola bukti tersebut dan mewujudkan yang tidak berwujud.

2). Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Jasa tidak dapat dipisahkan tempat atau waktu dari sarana produksi atau produsen yang menghasilkannya. Seringkali terjadi waktu dan tempat memproduksi dan menjual jasa dilakukan bersamaan. Hal ini dikarenakan output jasa dikonsumsi di tempat jasa tersebut dihasilkan. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan, efektivitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur penting. Dengan demikian, kunci keberhasilan bisnis jasa ada pada proses rekrutmen, kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawannya. Selain itu, pemilihan lokasi yang tepat, dalam artian dekat dan mudah dicapai pelanggan juga perlu dipertimbangkan.

3). Beranekaragam (*Variability*)

Jasa sangat bervariasi dalam bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan. Kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral, atau motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan merupakan beberapa faktor yang menyebabkan keberagaman jasa. Agar tercapai

⁴⁶ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Gramedia, 2003, hal. 25.

standarisasi jasa, perusahaan harus mengefektifkan manajemen saluran distribusinya.

4). Tidak tahan lama (*Perishability*)

Dalam jasa, tidak ada istilah persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Dengan kata lain, jasa yang tidak terjual pada saat ini tidak dapat dijual kemudian hari. Untuk itu, setiap perusahaan jasa harus berusaha mempergunakan hari kerja karyawan operasional dan sarana produksinya secara efisien, serta mengevaluasi kapasitasnya guna menyeimbangkan permintaan dan penawaran.

4. Layanan Akademik dalam Perspektif Islam

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:⁴⁷

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَفِيرٌ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (al-Baqarah/2:267)

C. Kinerja Dosen

1. Dosen Sebagai Tenaga Kependidikan

Pendidik dan tenaga kependidikan adalah dua profesi yang sangat berkaitan erat dengan dunia pendidikan, sekalipun lingkup keduanya berbeda. Hal ini dapat dilihat dari pengertian keduanya yang tercantum dalam Pasal 1 Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan. Dalam undang-undang tersebut dinyatakan bahwa tenaga kependidikan adalah

⁴⁷Ridwan Aldursanie, "Kualitas Pelayanan Dalam Islam", dalam <http://ridwan202.wordpress.com/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>. Diakses pada 7 April 2019.

anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan.

Sementara Pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam menyelenggarakan pendidikan. Dari definisi di atas jelas bahwa tenaga kependidikan memiliki lingkup profesi yang lebih luas, yang juga mencakup di dalamnya tenaga pendidik, pustakawan, staf administrasi, staf pusat sumber belajar. Kepala sekolah adalah diantara kelompok profesi yang masuk dalam kategori sebagai tenaga kependidikan. Sementara mereka yang disebut pendidik adalah orang-orang yang dalam melaksanakan tugasnya akan berhadapan dan berinteraksi langsung dengan para peserta didiknya dalam suatu proses yang sistematis, terencana, dan bertujuan. Penggunaan istilah dalam kelompok pendidik tentu disesuaikan dengan lingkup lingkungan tempat tugasnya masing-masing. Guru dan dosen, misalnya, adalah sebutan tenaga pendidik yang bekerja di sekolah dan perguruan tinggi.

Secara yuridis tenaga pendidik dan kependidikan diatur dalam Pasal 39 UU Nomor 20 Tahun 2004 tentang Sistem Pendidikan Nasional, bahwa :⁴⁸

- 1) Tenaga kependidikan bertugas melakukan administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan.
- 2) Pendidik merupakan tenaga profesional yang bertugas merencanakan dan melaksanakan proses pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan bimbingan dan pelatihan, serta melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, terutama pendidik pada perguruan tinggi.
- 3) Pendidik yang mengajar pada satuan pendidikan dasar dan menengah disebut guru dan pendidik yang mengajar pada satuan pendidikan tinggi disebut dosen.

Mencermati tugas yang digariskan oleh Undang-undang di atas khususnya untuk pendidik dan tenaga kependidikan di satuan pendidikan sekolah, jelas bahwa ujung dari pelaksanaan tugas adalah terjadinya suatu proses pembelajaran yang berhasil. Segala aktifitas yang dilakukan oleh para pendidik dan tenaga kependidikan harus mengarah pada keberhasilan pembelajaran yang dialami oleh para peserta didiknya. Berbagai bentuk pelayanan administrasi yang dilakukan oleh para administrator dilaksanakan dalam rangka menunjang kelancaran proses pembelajaran yang dilaksanakan

⁴⁸ Trianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*, Jakarta: Kencana, 2010, hal. 21.

oleh guru; proses pengelolaan dan pengembangan serta pelayanan-pelayanan teknis lainnya yang dilakukan oleh para manajer sekolah juga harus mendorong terjadinya proses pembelajaran yang berkualitas dan efektif. Lebih lagi para pendidik (guru), mereka harus mampu merancang dan melaksanakan proses pembelajaran dengan melibatkan berbagai komponen yang akan terlibat dalamnya.

Kedudukan guru dan dosen secara yuridis diatur dalam UU nomor 14 tahun 2006 tentang Guru dan Dosen. Kedudukan guru ditegaskan secara jelas dalam pasal 2 ayat 1 yang menyatakan bahwa guru mempunyai kedudukan sebagai tenaga profesional pada jenjang pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan anak usia dini pada jalur pendidikan formal yang diangkat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Adapun tentang kedudukan dosen ditegaskan dalam pasal 3, yaitu dosen mempunyai kedudukan sebagai tenaga profesional pada jenjang pendidikan tinggi yang diangkat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pengakuan kedudukan guru dan dosen sebagai tenaga profesional dibuktikan dengan sertifikat pendidik.

Kedudukan guru dan dosen sebagai tenaga profesional artinya suatu pekerjaan yang memerlukan pendidikan lanjut di dalam sains dan teknologi pembelajaran yang digunakan sebagai perangkat dasar kemudian diimplementasikan dalam berbagai kegiatan yang bermanfaat. Selanjutnya dalam pasal 2 dan 3 dinyatakan pula bahwa profesi guru dan dosen merupakan tenaga profesional yang memiliki legitimasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Selanjutnya pasal 7 UU Nomor 14 Tahun 2006, menyatakan bahwa profesi guru dan dosen merupakan bidang pekerjaan khusus yang dilaksanakan berdasarkan prinsip sebagai berikut :

- 1) Memiliki bakat, minat, panggilan jiwa dan idealisme.
- 2) Memiliki komitmen untuk meningkatkan mutu pendidikan.
- 3) Memiliki kualifikasi akademik dan latar belakang pendidikan sesuai dengan bidang tugas.
- 4) Memiliki kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas.
- 5) Memiliki tanggungjawab atas pelaksanaan tugas keprofesionalan.
- 6) Memperoleh penghasilan yang ditentukan dengan prestasi kerja.
- 7) Memiliki kesempatan untuk mengembangkan keprofesionalan secara berkelanjutan sepanjang hayat.
- 8) Memiliki jaminan perlindungan hukum.
- 9) Memiliki organisasi profesi.

Dosen sebagai tenaga pengajar di perguruan tinggi mengemban tugas Tri Dharma yaitu pendidikan, pengajaran, dan pengabdian kepada masyarakat.⁴⁹ Dalam rangka melaksanakan tugas Tri Dharma, Ditjen Dikti melalui SK No. 48/DJ/Kep.1983 merincinya menjadi lima komponen yaitu tugas pendidikan, penelitian dan pengembangan ilmu, pengabdian pada masyarakat, pembinaan civitas akademika serta tugas administrasi/manajemen.⁵⁰

Menurut Rosyada, secara umum dosen harus memenuhi dua ketegori, yaitu memiliki *capability* dan *loyalty*, yakni dosen harus memiliki kemampuan dalam bidang ilmu yang diajarkannya, memiliki kemampuan teoretik tentang mengajar yang baik, mulai perencanaan, implementasi sampai evaluasi, dan memiliki loyalitas keguruan.⁵¹ Sementara itu, Dosen yang baik harus memenuhi tujuh kriteria, yaitu sifat, pengetahuan, apa yang disampaikan, bagaimana mengajar, harapan, reaksi dosen terhadap mahasiswa, dan manajemen.

2. Standar Kompetensi Dosen

Kompetensi adalah kemampuan seseorang baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Kompetensi juga diartikan sebagai kemampuan, kecakapan, dan keterampilan yang dimiliki seseorang berkenaan dengan tugas, jabatan, maupun profesinya. Sementara berdasarkan pasal 1 Undang-Undang Guru dan Dosen yang dimaksud dengan kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh pendidikan dan tenaga kependidikan dalam melaksanakan tugas keprofesionalan.

Untuk menjadi guru atau yang profesional tidaklah mudah, karena harus memiliki berbagai kompetensi keguruan. Menurut Syaiful Sagala kompetensi adalah kemampuan melaksanakan sesuatu yang di peroleh melalui pendidikan dan latihan.⁵² Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2005 Pasal 10 menyatakan bahwa kompetensi guru meliputi empat kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan profesi.⁵³

Kompetensi pendidik sebagai agen pembelajaran diatur dalam Undang-Undang guru dan dosen pasal 10 meliputi :

⁴⁹ Syahrizal Abbas, *Manajemen Perguruan Tinggi*, Jakarta: Kencana, 2008, hal. 139.

⁵⁰ Sanusi Uwes, *Manajemen Pengembangan Mutu Dosen*, Jakarta: Logos Wacana Ilmu., 1999, hal. 28.

⁵¹ Dede Rosyada, *Paradigma Pendidikan Demokratis, Sebuah Model Pelibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan*, Jakarta: Prenada Media, 2004, hal. 201.

⁵² Syaiful Sagala, *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*, Bandung: Alfabeta, 2009, hal. 29.

⁵³ Kemendikbud, *Undang-Undang Guru dan Dosen UU RI No. 14 Th. 2005*, Jakarta: Sinar Grafika, 2010, hal. 9.

- 1) Kompetensi paedagogis.
- 2) Kompetensi kepribadian.
- 3) Kompetensi sosial.
- 4) Kompetensi profesional.

Adapun bagi dosen selain keempat kompetensi tersebut, dosen yang mengajar pada program vokasi dan profesi harus memiliki kompetensi sesuai dengan tingkat dan bidang keahlian yang diajarkan.

a). Kompetensi Pedagogis

Dalam Standar Nasional Pendidikan, penjelasan Pasal 28 ayat (3). Dikemukakan bahwa kompetensi pedagogik adalah kemampuan mengelola pembelajaran peserta didik yang meliputi pemahaman terhadap peserta didik, perancangan dan pelaksanaan pembelajaran, evaluasi hasil belajar, dan pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya.

Kompetensi pedagogik merupakan kemampuan dalam pengelolaan peserta didik, yang meliputi:⁵⁴

- 1) Pemahaman wawasan guru akan landasan dan filsafat pendidikan.
- 2) Guru memahami potensi dan keberagaman peserta didik, sehingga dapat didesain strategi pelayanan belajar sesuai keunikan peserta didik.
- 3) Guru mampu mengembangkan kurikulum/silabus dalam bentuk dokumen maupun implementasi dalam bentuk pengamalan belajar.
- 4) Guru mampu menyusun rencana dan strategi pembelajaran berdasarkan standar kompetensi dan kompetensi dasar.
- 5) Guru mampu melaksanakan pembelajaran yang mendidik dengan suasana dialogis dan interaktif.
- 6) Guru mampu melakukan evaluasi hasil belajar dengan memenuhi prosedur dan standar yang dipersyaratkan.
- 7) Guru mampu mengembangkan bakat dan minat peserta didik melalui kegiatan intrakurikuler dan ekstrakurikuler untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya

Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2008 tentang guru mendeskripsikan kompetensi pedagogis merupakan kemampuan guru dalam pengelolaan pembelajaran peserta didik yang sekurang kurangnya meliputi:

- 1) Pemahaman wawasan atau landasan kependidikan.
- 2) Pemahaman terhadap peserta didik.
- 3) Pengembangan kurikulum atau silabus.
- 4) Perancangan pembelajaran.

⁵⁴ Syaiful Sagala, *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*, Bandung: Alfabeta, 2009, hal. 32.

- 5) Pelaksanaan pembelajaran yang mendidik dan dialogis.
- 6) Pemanfaatan teknologi pembelajaran; evaluasi hasil belajar, dan
- 7) Pengembangan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya.

b). Kompetensi Kepribadian

Dalam Standar Nasional Pendidikan, penjelasan Pasal 28 ayat (3). Dikemukakan bahwa yang dimaksud dengan kompetensi kepribadian adalah kemampuan kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif, dan berwibawa, menjadi teladan bagi peserta didik, dan berakhlak mulia.

Kompetensi kepribadian terkait dengan penampilan sosok guru sebagai individu yang mempunyai kedisiplinan, berpenampilan baik, bertanggung jawab, memiliki komitmen, dan menjadi teladan. Menurut Usman yang dikutip oleh Syaiful Sagala, kompetensi kepribadian meliputi:⁵⁵

- 1) Kemampuan mengembangkan kepribadian.
- 2) Kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi.
- 3) Kemampuan melaksanakan bimbingan dan penyuluhan.

Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2008 tentang guru mendeskripsikan kompetensi kepribadian sekurang-kurangnya mencakup kepribadian yaitu:⁵⁶

- 1) Beriman dan bertakwa.
- 2) Berakhlak mulia; arif dan bijaksana.
- 3) Demokratis.
- 4) Mantap.
- 5) Berwibawa.
- 6) Stabil.
- 7) Dewasa.
- 8) Jujur.
- 9) Sportif.
- 10) Menjadi teladan bagi peserta didik dan masyarakat.
- 11) Secara objektif mengevaluasi kinerja sendiri, dan
- 12) Mengembangkan diri secara mandiri dan berkelanjutan.

Kompetensi kepribadian berkaitan langsung dengan *rhomaterial personaliti*. Artinya, bahwa suatu personaliti profesi yang memiliki ketahanan diri (*self esteem*) dalam menghadapi goncangan profesi. Dalam ranah ini kompetensi kepribadian melingkupi kemampuan kepribadian

⁵⁵ Syaiful Sagala, *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*, Bandung: Alfabeta, 2009, hal. 34.

⁵⁶ Trianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan & Tenaga Kependidikan*, Jakarta: Kencana, 2010, hal. 55.

seorang profesional yang mantap, berakhlak mulia, berwibawa, dan menjadi teladan bagi lingkungan kerja dan masyarakat.⁵⁷

Merujuk pada ketentuan filosofi tersebut, seorang profesional dituntut memiliki kepribadian yang baik. Perbuatan dan tingkah lakunya harus dapat dijadikan sebagai teladan, artinya seorang profesional harus berbudi pekerti yang luhur. Dengan kata lain seorang profesional harus bersikap yang terbaik dan konsekuen terhadap perkataan dan perbuatannya, karena ia adalah figur yang akan dicontoh dan diteladani komunitas di lingkungan kerjanya.

Berkaitan dengan hal tersebut sosok seorang profesional yang dikehendaki komunitas di lingkungan kerjanya, seorang profesional yang bersangkutan harus beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berwawasan Pancasila dan UUD 1945 serta memiliki kualifikasi sebagai tenaga profesi.

Oleh karena itu, seorang profesional harus benar-benar memiliki kompetensi kepribadian yang mantap, baik sebagai hamba Tuhan maupun warga negara yang konsisten dengan profesinya. Penelitian Witty, memperlihatkan sifat-sifat kepribadian seorang profesional yang disukai oleh komunitas di lingkungan kerjanya, antara lain:

- 1) demokratis.
- 2) ramah dan sabar.
- 3) kreatif dan inovatif.
- 4) santun dan jujur.
- 5) humoris.
- 6) empati.
- 7) fleksibel.

Parameter tersebut dapat dijadikan sebagai rujukan kompetensi pribadi bagi seorang profesional sebagai sosok yang ideal. Dalam lingkup yang lebih makro, sikap pribadi yang dijiwai oleh falsafah Pancasila, akan menumbuhkan sikap mengagungkan budaya bangsanya, rela berkorban bagi kelestarian bangsa dan negara

c). Kompetensi Sosial

Dalam Standar Nasional Pendidikan, penjelasan Pasal 28 ayat (3). Dikemukakan bahwa yang dimaksud dengan kompetensi sosial adalah kemampuan guru sebagai bagian dari masyarakat untuk berkomunikasi dan bergaul secara efektif dengan peserta didik, sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua/wali peserta didik, dan masyarakat sekitar.

⁵⁷ Trianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan*, Jakarta : Kencana, 2010, hal. 22.

Kompetensi sosial terkait dengan kemampuan guru sebagai makhluk sosial dalam berinteraksi dengan orang lain. Kompetensi sosial menurut Slamet PH sebagaimana dijelaskan oleh Syaifudin Sagala antara lain:⁵⁸

- 1) Memahami dan menghargai perbedaan (*respect*) serta memiliki kemampuan mengelola konflik.
- 2) Melaksanakan kerja sama secara harmonis dengan kawan sejawat, kepala sekolah, dan pihak-pihak terkait lainnya.
- 3) Membangun kerja tim (*team work*) yang kompak, cerdas, dinamis, dan lincah.
- 4) Melaksanakan komunikasi (oral, tertulis, tergambar) secara efektif dan menyenangkan dengan seluruh warga sekolah, orang tua peserta didik, dengan kesadaran sepenuhnya bahwa masing-masing memiliki peran dan tanggung jawab terhadap kemajuan pembelajaran.
- 5) Memiliki kemampuan memahami dan menginternalisasikan perubahan lingkungan yang berpengaruh dengan tugasnya.
- 6) Memiliki kemampuan mendudukkan dirinya dalam sistem nilai yang berlaku di masyarakat.
- 7) Melakukan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (*partisipasi, penegakan hukum, dan profesionalisme*).

Kemampuan sosial ialah kemampuan untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dan efisien dengan bawahan/atasan, rekan kerja, orang tua, dan masyarakat sekitar. Adapun menurut Arbi dalam Trianto kompetensi sosial adalah kemampuan dalam membina dan mengembangkan interaksi sosial baik sebagai tenaga profesional maupun anggota masyarakat.⁵⁹

Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2008 tentang guru mendeskripsikan bahwa kompetensi sosial merupakan kemampuan guru sebagai bagian dari masyarakat yang sekurang-kurangnya meliputi kompetensi untuk :

- 1) Berkomunikasi lisan, tulis, dan/atau isyarat secara santun.
- 2) Menggunakan teknologi komunikasi dan informasi secara fungsional.
- 3) Bergaul secara efektif dengan peserta didik, sesama pendidik, tenaga kependidikan, pimpinan satuan pendidikan, orang tua atau wali peserta didik.
- 4) Bergaul secara santun dengan masyarakat sekitar dengan mengindahkan norma serta sistem nilai yang berlaku, dan
- 5) Menerapkan prinsip persaudaraan sejati dan semangat kebersamaan.

⁵⁸ Syaiful Sagala, *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*, Bandung: Alfabeta, 2009, hal. 38.

⁵⁹ Trianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan & Tenaga Kependidikan*, Jakarta: Kencana, 2010, hal. 56.

Selanjutnya, seorang profesional tidak hanya bertanggung jawab di dalam lingkungan kerja, tetapi juga harus mewarnai perkembangan masyarakat luas. Dengan kata lain, bahwa seorang profesional tidak sekadar orang yang berdiri di meja kerja untuk mengaplikasikan *life skill*-nya, tetapi juga anggota masyarakat yang harus ikut aktif dan berjiwa bebas serta kreatif dalam mengarahkan perkembangan masyarakat di lingkungannya. Dalam kehidupan sosial seorang profesional merupakan figur yang menjadi standar (tolak ukur) bagi masyarakat untuk mengambil keteladanannya. Hal ini menuntut seorang profesional berperan secara proporsional dalam kehidupan bermasyarakat, sehingga ia harus memiliki kemampuan untuk hidup bermasyarakat dengan baik. Keterlibatan seorang profesional dalam kehidupan masyarakat akan menjadi tuntunan bagi lingkungan di mana ia berada. Berkaitan dengan keberadaan seorang profesional sebagai figur, dapat dilihat juga sejauh mana ia memiliki jiwa kepemimpinan baik dan sekaligus sebagai pemimpin dalam arti pemimpin non formal di lingkungan kerja maupun sebagai anggota masyarakat.

Menurut George Terry: *"Leading is a necessary ingredient of management. The further one goes, the more one needs it. Leadership is the relationship in which one person, the leader, influences others to work together on related tasks to attain that which the leader desires"*

Merujuk pada filosofi Ki Hajar Dewantara bahwa seorang profesional harus dapat menempatkan diri seideal mungkin dalam figurinya sebagai teladan yaitu *ing ngarsa asung tulodo, ing madya mangun karsa, tut wuri handayani*. Predikat tersebut telah meletakkan seorang profesional sebagai seorang pemimpin, yaitu seorang pemimpin yang siap menciptakan pembaruan. Demi terwujudnya nilai-nilai hakiki dari pembaruan. Untuk itu seorang profesional harus inovatif dan mempunyai komitmen dalam mengemban visi dan misi masa depan. James M Kouzes dan Barry Z. Posner (dalam Trianto, 2010) dalam bukunya *The Leadership Challenge*, 1987 memberikan Sepuluh Komitmen pemimpin dalam Menyambut Abad XXI, dan ini harus dimiliki pula oleh seorang profesional, antara lain:⁶⁰

Pertama, mencari peluang-peluang yang menantang. Seorang profesional diharapkan senantiasa berusaha agar '*status quo*' atau 'kemapanan statis' tidak perlu dipertahankan, sebaliknya segera harus diubah demi penyesuaian dengan gelombang perubahan yang terjadi. Dengan demikian seorang profesional harus sensitif terhadap respons baru (tuntutan zaman).

⁶⁰ Trianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan & Tenaga Kependidikan*, Jakarta : Kencana, 2010, hal. 26.

Kedua, Berani mencoba dan bersedia menanggung risiko. Seorang profesional harus memiliki tekad yang kuat dan keikhlasan yang dalam berusaha belajar dari keberhasilan dan kegagalan, walaupun harus dibayar dengan harga yang mahal dan konsekuensi tinggi. Jadi seorang profesional harus mempunyai terobosan-terobosan walaupun harus bertentangan dengan kondisi sekitar, namun hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.

Ketiga, memimpin masa depan. Seorang profesional harus menampilkan pribadi yang inovatif, memancarkan suatu visi atau pandangan kedepan tentang gambaran wujud masa depan dan misi yang jelas.

Keempat, Membina kerjasama visi dan misi. Seorang profesional harus mampu mengomunikasikan visi dan misinya kepada semua pihak yang terkait, dengan upaya mewujudkannya, sehingga terjalin kebersamaan (*share vision*).

Kelima, Menggalang kerja sama. Disini seorang profesional harus bersedia untuk bekerja sama dalam satu ikatan dan semangat kebersamaan, demi meningkatnya keterpaduan potensi melalui penyamaan tujuan dan terbinanya kepercayaan.

Keenam, Memperkuat mitra kerja. Seorang profesional berkewajiban untuk membagi atau memberikan pengaruh yang dimilikinya agar semua pihak terlibat di dalam pembaruan. Sehingga mempunyai kekuatan atau sumber daya gerak pembaruan yang sama. Dalam hal ini seorang profesional harus memiliki jaringan kerja (*network*).

Ketujuh, Menunjukkan keteladanan. Kewajiban seorang profesional adalah membuat orang lain dapat berbuat dengan memberikan contoh atau jalan awal bagi perkembangan selanjutnya. Langkah strategis yang harus dilakukan, menyamakan dasar-dasar filosofi dan nilai-nilai, memahami nilai-nilai utama yang diterima oleh individu dan kelompok.

Kedelapan, Merencanakan keberhasilan bertahap. Selain rencana besar dalam mewujudkan visinya, hal yang terpenting adalah menciptakan rencana secara bertahap dan berkesinambungan sesuai dengan peluang dan kemampuan yang mungkin dilakukan dalam setiap laju perkembangan.

Kesembilan, Menghargai setiap peran individu. Seorang profesional harus mampu menghargai setiap peran yang dilakukan oleh semua pihak meski sekecil apa pun dengan ikut andil dalam menciptakan keberhasilan.

Kesepuluh, Mensyukuri setiap keberhasilan. Keberhasilan yang dicapai oleh seorang profesional dalam kinerja atau tugas kemasyarakatan janganlah membuat lupa diri, namun harus disyukuri, bahkan perlu diupayakan agar keberhasilan juga dijadikan kesempatan emas untuk mendidik, membina, dan mengajarkan satu nilai-nilai baru pada semua pihak.

d). Kompetensi Profesional

Profesi adalah suatu jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian (*expertise*) para anggotanya. Artinya pekerjaan itu tidak bisa dilakukan oleh

sembarang orang yang tidak terlatih dan tidak disiapkan secara khusus untuk melakukan pekerjaan itu. Profesional menunjuk pada dua hal, yaitu (1) orang yang menyandang profesi, (2) penampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan profesinya (seperti misalnya dokter).

Dalam Standar Nasional Pendidikan, penjelasan Pasal 28 ayat (3). Dikemukakan bahwa yang dimaksud kompetensi profesional adalah kemampuan penguasaan materi pembelajaran secara luas dan mendalam yang memungkinkan membimbing peserta didik memenuhi standar kompetensi yang ditetapkan dalam Standar Nasional Pendidikan.

Menurut Syaifudin Sagala, kompetensi profesional berkaitan dengan bidang studi, terdiri dari:⁶¹

- 1) Memahami mata pelajaran yang telah dipersiapkan untuk mengajar.
- 2) Memahami standar kompetensi dan standar isi mata pelajaran serta bahan ajar yang ada dalam kurikulum.
- 3) Memahami struktur, konsep, dan metode keilmuan yang menaungi materi ajar.
- 4) Memahami hubungan konsep antar mata pelajaran terkait.
- 5) Menerapkan konsep-konsep keilmuan dalam kehidupan sehari-hari.

Kemampuan (kompetensi) profesional ialah kemampuan penguasaan materi bidang profesi secara luas dan mendalam. Misalnya untuk mencapai keberhasilan pendidikan, sistem pendidikan harus ditata dan dirancang oleh orang-orang yang ahli dibidangnya yang ditandai dengan kompetensi sebagai persyaratannya. Guru harus memiliki pengetahuan, kecakapan, dan keterampilan serta sikap yang mantap dan memadai sehingga mampu mengelola proses pembelajaran secara efektif.

Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2008 tentang guru mendeskripsikan bahwa kompetensi profesional merupakan kemampuan guru dalam menguasai pengetahuan bidang ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni dan budaya yang diampunya sekurang-kurangnya meliputi penguasaan⁶².

- 1) Materi pelajaran secara luas dan mendalam sesuai dengan standar isi program satuan pendidikan, mata pelajaran, dan/atau kelompok mata pelajaran yang akan diampu; dan
- 2) Konsep dan metode disiplin keilmuan, teknologi, atau seni yang relevan, yang secara konseptual menaungi atau koheren dengan program satuan pendidikan, mata pelajaran, dan/atau kelompok mata pelajaran yang akan diampu.

⁶¹ Syaiful Sagala, *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*, Bandung: Alfabeta, 2009, hal. 39-40.

⁶² Trianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan & Tenaga Kependidikan*, Jakarta : Kencana, 2010, hal. 55.

Menurut Gary A. Davis dan Margaret A. Tomas dalam Trianto, ciri-ciri profesi yang efektif antara lain:

- a) Memiliki kemampuan-kemampuan yang terkait dengan iklim di lingkungan tempat tugasnya, yaitu:
 - 1) Memiliki keterampilan interpersonal, khususnya kemampuan untuk menunjukkan empati, penghargaan kepada rekanan (atasan/bawahan) dan ketulusan.
 - 3) Memiliki hubungan baik dengan rekanan (atasan/bawahan).
 - 4) Mampu menerima, mengakui, dan memerhatikan rekanan/bawahan secara tulus.
 - 5) Menunjukkan minat dan antusias yang tinggi dalam tugas.
 - 6) Mampu menciptakan atmosfer untuk tumbuhnya kerja sama dan kohesivitas dalam dan antar kelompok kerja.
 - 7) Mampu melibatkan rekanan dalam mengorganisasikan dan merencanakan kegiatan tugas pekerjaan.
 - 8) Mampu mendengarkan aspirasi dan menghargai hak setiap individu untuk berbicara dalam setiap diskusi.
 - 9) Mampu meminimalkan friksi-friksi di lingkungan kerja.
- b) Memiliki kemampuan yang terkait dengan strategi manajemen kerja, meliputi:
 - 1) Memiliki kemampuan untuk menghadapi dan menangani rekanan yang tidak punya perhatian, suka menyela, mengalihkan pembicaraan, dan mampu memberikan transisi substansi bahan dalam proses kinerja.
 - 2) Mampu bertanya (menguasai teknik bertanya) dan memberikan tugas yang memerlukan tingkatan berpikir yang berbeda untuk semua rekanan.
- c) Memiliki kemampuan yang terkait dengan pemberian umpan balik (*feedback*) dan penguatan (*reinforcement*), yang terdiri dari:
 - 1) Mampu memberikan umpan balik yang positif terhadap respons rekanan.
 - 2) Mampu memberikan respons yang bersifat membantu terhadap rekanan yang lamban dan kurang tanggap.
 - 3) Mampu memberikan tindak lanjut terhadap sambutan rekanan yang kurang memuaskan.
 - 4) Mampu memberikan bantuan profesional kepada rekanan jika diperlukan.
- d) Memiliki kemampuan yang terkait dengan peningkatan diri, yaitu:
 - 1) Mampu menerapkan skill performance secara inovatif.
 - 2) Mampu memperluas dan menambah pengetahuan mengenai metode-metode terkini.

- 3) Mampu memanfaatkan perencanaan secara kelompok untuk menciptakan dan mengembangkan metode dan strategi yang relevan.

Kompetensi profesional tersebut merupakan profil kemampuan dasar yang harus dimiliki seorang profesional. Kompetensi tersebut dikembangkan berdasarkan analisis tugas-tugas yang harus dilakukannya. Oleh karena itu, kompetensi tersebut secara operasional akan mencerminkan fungsi dan peranan seorang profesional dalam tugas dan kewajibannya. Melalui pengembangan kompetensi profesi, diusahakan agar penguasaan akademis dapat terpadu secara serasi dengan kemampuan. Hal ini perlu seorang profesional diharapkan mampu mengambil keputusan secara profesional dalam melaksanakan tugasnya yaitu keputusan yang mengandung wibawa akademis dan praksis.

Permasalahannya, menciptakan profesi yang kompeten sebagaimana yang dimaksud tidaklah mudah, menurut Sukmadinata dalam Trianto dalam menciptakan profesi yang kompeten diperlukan standarisasi pendidikan profesi yang harus berpegang teguh pada beberapa prinsip antara lain :⁶³

- 1) Persyaratan masuk lembaga pendidikan profesi harus standar, yang meliputi potensi, kecakapan, dan karakteristik pribadi.
- 2) Program lembaga pendidikan profesi, harus menyajikan tiga komponen yang terintegrasi yaitu pendidikan dasar umum, spesialisasi dan pendidikan keahlian dalam kurikulum dan *skill*.
- 3) Perkembangan calon profesi, harus dinilai selama program itu berlangsung dengan teknik evaluasi yang beragam.
- 4) Lembaga pendidikan profesi perlu diakreditasi standar, dan
- 5) Ada lembaga yang memberikan legalitas terhadap kelayakan calon atau sertifikasi.

Dari uraian diatas nampak bahwa kompetensi mengacu pada kemampuan melaksanakan sesuatu yang diperoleh melalui pendidikan. Kompetensi guru menunjuk kepada *performance* dan perbuatan yang rasional untuk memenuhi spesifikasi tertentu dalam melaksanakan tugas-tugas kependidikan. Dikatakan rasional karena mempunyai arah dan tujuan, sedangkan *performance* adalah perilaku nyata dalam arti tidak hanya diamati tetapi mencakup sesuatu yang tidak kasat mata.

Menurut Bukhari Umar, untuk mewujudkan guru yang profesional, dapat mengacu pada tuntunan Nabi saw, karena beliau satu-satunya guru yang paling berhasil dalam rentang waktu yang singkat, sehingga diharapkan dapat mendekatkan pada realitas (guru) yang ideal. Keberhasilan Nabi SAW sebagai guru didahului oleh bekal kepribadian (*personality*) yang berkualitas

⁶³ Trianto, *Pengantar Penelitian Pendidikan bagi Pengembangan Profesi Pendidikan & Tenaga Kependidikan*, Jakarta : Kencana, 2010, hal. 28.

unggul, kepeduliannya terhadap masalah-masalah sosial religus serta semangat dan ketajaman dalam *iqra' bi ismi rabbik* (membaca, menganalisis, meneliti, dan mengeksperimentasi terhadap berbagai fenomena kehidupan dengan menyebut nama Tuhan). Kemudian, beliau mampu bertahan dan mengembangkan kualitas iman, amal shaleh, berjuang, dan bekerja sama menegakkan kebenaran.

Berdasarkan paparan tersebut, Bukhari Umar memformulasikan asumsi yang melandasi keberhasilan guru dalam menjalankan tugasnya adalah guru yang mempunyai beberapa kompetensi sebagai berikut:

a). Kompetensi personal-religius

Kemampuan yang menyangkut kepribadian agamis, artinya pada dirinya melekat nilai-nilai lebih yang hendak ditransinternalisasikan (pemindahan penghayatan nilai-nilai) kepada peserta didik. Misalnya nilai kejujuran, amanah, keadilan, kecerdasan, tanggung jawab, musyawarah, kedisiplinan, dan sebagainya. Nilai tersebut perlu dimiliki guru sehingga akan terjadi transinternalisasi antara guru dan peserta didik, baik langsung maupun tidak langsung.

b). Kompetensi sosial-religius

Kemampuan yang menyangkut kepedulian terhadap masalah-masalah sosial yang selaras dengan ajaran dakwah Islam. Sikap gotong royong, tolong-menolong, egalitarian (persamaan derajat antara manusia), sikap toleransi, dan sebagainya juga perlu dimiliki oleh guru dalam rangka transinternalisasi sosial.

c). Kompetensi profesional-religius

Kemampuan ini menyangkut kemampuan untuk menjalankan tugas keguruan secara profesional, dalam arti mampu membuat keputusan atas beragamnya kasus dan dapat mempertanggungjawabkannya berdasarkan teori dan wawasan keahliannya dalam perspektif Islam. Kompetensi guru yang tidak kalah pentingnya adalah memberikan uswah hasanah kepada peserta didik dan meningkatkan kualitas serta profesionalitasnya yang mengacu pada masa depan peserta didik sehingga guru benar-benar berkemampuan tinggi dalam menghasilkan generasi muda yang mampu mencapai tujuan pendidikan.

3. Pengertian Kinerja Dosen

Kinerja berasal dari pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Menurut Mukhtar, kinerja seorang dosen merupakan suatu perilaku atau respons yang memberikan hasil yang mengacu kepada apa yang

ia kerjakan ketika ia menghadapi suatu tugas.⁶⁴ Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi.⁶⁵ Menurut Riduwan Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.⁶⁶

Menurut Edward Lawler dalam Wibowo kinerja merupakan fungsi dari keinginan melakukan pekerjaan, keterampilan yang perlu untuk menyelesaikan tugas, pemahaman yang jelas atas apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.⁶⁷ Sedangkan menurut Anwar Prabu, kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.⁶⁸ Mitchel dan Larson dalam Riduwan mengemukakan tentang aspek-aspek kinerja meliputi kualitas hasil kerja, kemampuan, prakarsa atau inisiatif, komunikasi dan ketepatan waktu.⁶⁹ Kinerja adalah suatu bentuk hasil kerja atau hasil usaha berupa tampilan fisik maupun gagasan. Kinerja dosen adalah kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dimiliki dosen dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja dosen adalah penampilan kerja pendidik atau dosen dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Proses yang dilakukan oleh seorang dosen untuk mengerjakan tugas yang dibebankan kepadanya agar sesuai dengan rencana dan berhasil sesuai dengan tujuan yang akan dicapainya.

Menurut Amstrong dalam Wibowo faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu sebagai berikut:⁷⁰

- 1) Faktor individu, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu.

⁶⁴ Mukhtar, *Merambah Manajemen Baru: Pendidikan Tinggi Islam*, Jakarta: CV. Misaka Galiza, 2003, hal. 119.

⁶⁵ Wibowo, *Manajemen Kerja*, Jakarta: Rajawali Pers, 2007, hal. 7.

⁶⁶ Riduwan dan Engkos Ahmad Kuncoro, *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*, Bandung : Alfabeta, 2008, Hal. 189.

⁶⁷ Wibowo, *Manajemen Kerja*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011, Hal. 100.

⁶⁸ Anwar Prabu, "Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional Kabupaten Muara Enim." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol. 3 No.6, 2005, Hal. 65.

⁶⁹ Ridwan dan Engkos Ahmad Kuncoro, *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*, Bandung : Alfabeta, 2008, Hal. 189.

⁷⁰ Wibowo, *Manajemen Kerja*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011, Hal. 100.

- 2) Faktor pimpinan, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team.
- 3) Faktor team, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
- 4) Faktor sistem, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
- 5) Faktor situasi/kodisi, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Kinerja dosen ini menyangkut semua aktivitas yang dialami oleh seorang dosen dalam mencapai suatu tujuan atau hasil. Kinerja seorang dosen pada dasarnya mengarah pada perilaku seorang dosen dalam pekerjaannya. Hal tersebut akan tampak dalam perilaku dosen dalam proses pembelajaran dan interaksi antara dosen dan mahasiswa. Schacter menyatakan bahwa pengukuran kinerja dosen dilaksanakan secara komprehensif melalui pengajaran yang baik. Watkins menawarkan lima unsur utama kinerja pendidik, yaitu :⁷¹

- 1) Teknik mengajar secara produktif.
- 2) Prestasi peserta didik.
- 3) Pengelolaan kelas secara terstruktur dan terorganisasi.
- 4) Hubungan antar individu secara positif.
- 5) Tanggung jawab staf akademis.

Setiap unsur tersebut terdiri atas beberapa kriteria, namun untuk tujuan penelitiannya difokuskan pada teknik mengajar secara produktif, yang mempunyai kriteria: mampu mendemonstrasikan perencanaan secara efektif, melaksanakan rencana pembelajaran secara efektif, berkomunikasi secara efektif, mempersiapkan kegiatan evaluasi, memberikan umpan balik hasil evaluasi, mampu menjelaskan pengetahuan kurikulum dan bidang studi, memilih materi pembelajaran, memberikan peluang belajar terhadap peserta didik yang berbeda, menjamin peserta didik melaksanakan tugas tepat waktu, dan memberikan harapan terhadap keberhasilan peserta didik.

Muhaimin dalam Weni Indriani menjelaskan bahwa kinerja seorang muslim mempunyai implikasi sebagai berikut :⁷²

- 1) Seorang muslim tidak boleh bekerja sembrono, seenaknya dan acuh tak acuh, sebab ini berarti merendahkan Allah. Dalam Al Qur'an dijelaskan bahwa "Barangsiapa yang mengharapkan pertemuan dengan Tuhannya, maka hendaklah ia mengerjakan amal sholeh dan

⁷¹ E. Watkins, *Teacher Performance Evaluation: Building Tomorrow Today*. Mississippi: Jackson Public School, 2004, hal. 31.

⁷² Weni Indriani, "Kontribusi Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Dosen Uin Raden Fatah." *Jurnal el-Idare*, Vol. 1, No. 2, Desember, hal. 173-188.

jangan mempersekutukan seorang pun dalam beribadat kepada Tuhannya Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-Kahfi:110

قُلْ إِنَّمَا أَنَا بَشَرٌ مِّثْلُكُمْ يُوحَىٰ إِلَيَّ أَنَّمَا إِلَهُكُمُ إِلَٰهٌ وَاحِدٌ فَمَن كَانَ يَرْجُوا لِقَاءَ رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ عَمَلًا صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ ۚ أَحَدًا ﴿١١٠﴾

Katakanlah: Sesungguhnya aku ini manusia biasa seperti kamu, yang diwahyukan kepadaku: "Bahwa Sesungguhnya Tuhan kamu itu adalah Tuhan yang Esa". Barangsiapa mengharap perjumpaan dengan Tuhannya, Maka hendaklah ia mengerjakan amal yang saleh dan janganlah ia mempersekutukan seorangpun dalam beribadat kepada Tuhannya". (Al-Kahfi/18:110)

2). Setiap orang dinilai dari hasil kerjanya sehingga bekerja dituntut untuk; (1) tidak memandang enteng bentuk kerja yang dilakukan; (2) memberi makna kepada pekerjaan itu; (3) Sadar bahwa pekerjaan itu adalah *mode of existence* (bentuk keberadaan manusia: dan (4) dari segi dampaknya kerja itu bukanlah untuk Tuhan, tetapi untuk dirinya sendiri. Allah SWT berfirman dalam Q.S Fushilat:46 dan Q.S Luqman:12

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا فَلِنَفْسِهِ ۖ وَمَنْ أَسَاءَ فَعَلَيْهَا ۚ وَمَا رَبُّكَ بِظَلَمٍ لِّلْعَبِيدِ ﴿٤٦﴾

Barangsiapa yang mengerjakan amal yang saleh Maka (pahalanya) untuk dirinya sendiri dan Barangsiapa mengerjakan perbuatan jahat, Maka (dosanya) untuk dirinya sendiri; dan sekali-kali tidaklah Rabb-mu Menganiaya hamba-hamba-Nya. (Fushilat/41:46)

وَلَقَدْ ءَاتَيْنَا لُقْمَانَ الْحِكْمَةَ أَنِ اشْكُرْ لِلَّهِ ۚ وَمَن يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ ۚ وَمَن كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿١٣﴾

Dan Sesungguhnya telah Kami berikan hikmat kepada Luqman, Yaitu: "Bersyukurlah kepada Allah. dan Barangsiapa yang bersyukur (kepada Allah), Maka Sesungguhnya ia bersyukur untuk dirinya sendiri; dan Barangsiapa yang tidak bersyukur, Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji". (Luqman/31:12)

3). Seorang muslim harus bekerja dengan optimal dan komitmen terhadap proses dan hasil kerja yang bermutu atau sebaik mungkin, selaras dengan ajaran ihsan. Allah SWT berfirman dalam Q.S an-Nahl:90

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَنِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ﴾

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran. (an-Nahl/31:90)

4). Seorang muslim harus bekerja secara efisien dan efektif atau mempunyai daya guna yang setinggi-tingginya. Allah SWT berfirman dalam QS as-Sajdah:7

﴿الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ وَبَدَأَ خَلْقَ الْإِنْسَانِ مِن طِينٍ﴾

yang membuat segala sesuatu yang Dia ciptakan sebaik-baiknya dan yang memulai penciptaan manusia dari tanah. (as-Sajdah/32:7)

5). Seorang muslim harus mengerjakan sesuatu dengan sungguh-sungguh dan teliti (itqan), dan tidak separuh hati atau setengah-setengah, sehingga rapi, indah dan tertib dan bersesuaian antara satu dengan lainnya dari bagian-bagiannya. Allah SWT berfirman dalam QS An Naml:88

﴿وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ﴾

Dan kamu Lihat gunung-gunung itu, kamu sangka Dia tetap di tempatnya, Padahal ia berjalan sebagai jalannya awan. (Begitulah) perbuatan Allah yang membuat dengan kokoh tiap-tiap sesuatu; Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (an-Naml/27:88)

6). Seorang muslim dituntut memiliki dinamika yang tinggi, komitmen terhadap masa depan, memiliki kepekaan terhadap perkembangan masyarakat serta ilmu pengetahuan dan teknologi dan bersikap istiqomah. Allah SWT berfirman dalam QS Ald-Dhuha:93/4

﴿وَلِلْآخِرَةِ خَيْرٌ لَّكَ مِنَ الْأُولَىٰ﴾

Dan Sesungguhnya hari kemudian itu lebih baik bagimu daripada yang sekarang (permulaan). (adh-Dhuhaa/93:4)

4. Kinerja Dosen Dalam Perspektif Islam

Dalam literatur kependidikan Islam, banyak sekali kata-kata yang mengacu pada pengertian guru, seperti murabbi, mu'allim, dan muaddib. Ketiga kata tersebut memiliki fungsi penggunaan yang berbeda-beda.⁷³ Menurut para ahli bahasa, kata murabbi berasal dari kata rabba yurabbi yang berarti membimbing, mengurus, mengasuh, dan mendidik. Sementara kata mu'allim merupakan bentuk isim fa'il dari 'allama yu'allimu yang biasa diterjemahkan mengajar atau mengajarkan. Hal ini sebagaimana ditemukan dalam firman Allah dalam QS Al-Baqoroh:2/31

وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ فَقَالَ أَنْبِئُونِي بِأَسْمَاءِ هَؤُلَاءِ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ ﴿٣١﴾

Dan Dia mengajarkan kepada Adam nama-nama (benda-benda) seluruhnya, kemudian mengemukakannya kepada para Malaikat lalu berfirman: "Sebutkanlah kepada-Ku nama benda-benda itu jika kamu mamang benar orang-orang yang benar!" (QS. Al Baqoroh ayat 31)

Allah mengajarkan kepada Adam nama semua benda, termasuk mangkuk besar. Kemudian mengemukakan nama-nama benda tersebut kepada para malaikat.⁷⁴ Dengan demikian, 'allama disini diterjemahkan dengan mengajar. Selanjutnya istilah muaddib berasal dari akar kata addaba yuaddibu yang artinya mendidik.⁷⁵ Di samping itu, seorang guru juga biasa disebut sebagai ustazd. Menurut Muhaimin, kata ustazd mengandung makna bahwa seorang guru dituntut untuk komitmen terhadap profesionalisme dalam mengemban tugasnya, dan dikatakan profesional apabila pada dirinya melekat sikap dedikatif yang tinggi terhadap tugasnya, sikap komitmen terhadap mutu proses dan hasil kerja, serta sikap *continous improvement*, yakni selalu berusaha memperbaiki dan memperbaharui model-model atau cara kerjanya sesuai dengan tuntutan zamannya yang dilandasi oleh kesadaran yang tinggi bahwa tugas mendidik adalah tugas menyiapkan generasi penerus yang hidup di masa depan.⁷⁶ Kemudian selain yang telah dipaparkan di atas, dalam bahasa Arab guru juga sering disebut dengan mudarris yang merupakan isim fa'il dari darrasa, dan berasal dari kata darasa,

⁷³ Sri Minarti, *Ilmu Pendidikan Islam: Fakta Teoritis-Filosofis dan Aplikatif-Normatif*, Jakarta: Amzah, 2013, hal. 107-108.

⁷⁴ Syaikh Muhammad Ali Ash-Shabuni, *Shafwatut Tafāsir*, Beirut: Dar al-Qur'an al-Karim, t.t., Jilid 1, hal. 48.

⁷⁵ Mahmud Yunus, *Kamus Arab Indonesia*, Jakarta: PT Mahmud Yunus Wa Dzuriyyah, 2010, hal. 39.

⁷⁶ Muhaimin, *Wacana Pengembangan Pendidikan Islam*, Surabaya: PSAPM, 2014, hal. 209-210.

yang berarti meninggalkan bekas, maksudnya guru mempunyai tugas dan kewajiban membuat bekas dalam jiwa peserta didik. Bekas itu merupakan hasil pembelajaran yang berwujud perubahan perilaku, sikap, dan penambahan atau pengembangan ilmu pengetahuan.⁷⁷ Menurut Muhammad Muntahibun Nafis, guru adalah bapak ruhani (*spiritual father*) bagi peserta didik, yang memberikan ilmu, pembinaan akhlak mulia, dan meluruskan perilaku yang buruk. Oleh karena itu, guru memiliki kedudukan yang tinggi dalam Islam sebagaimana dinyatakan dalam beberapa teks, di antaranya disebutkan: “Tinta seorang ilmuwan (yang menjadi guru) lebih berharga ketimbang darah para syuhada”. Muhammad Muntahibun Nafis juga mengutip pendapat Al-Syauki yang menempatkan guru setingkat dengan derajat seorang rasul. Dia bersyair: “Berdiri dan hormatilah guru. dan berilah penghargaan, seorang guru hampir saja merupakan seorang rasul”.⁷⁸

Kemudian, Abidin Ibnu Rush mengutip pendapat Al-Ghazali yang menyatakan bahwa profesi keguruan merupakan profesi yang paling mulia dan paling agung dibanding dengan profesi yang lain. Al-Ghazali berkata: “Seorang yang berilmu dan kemudian bekerja dengan ilmunya itu, dialah yang dinamakan orang besar di bawah kolong langit ini. Ia bagai matahari yang mencahayai orang lain, sedangkan dia sendiri pun bercahaya. Ibarat minyak kasturi yang baunya dinikmati orang lain, ia sendiri pun harum.”⁷⁹

Jika direnungkan, tugas guru seperti tugas para utusan Allah. Rasulullah sebagai mu'allimul awwal fi al-Islam (guru pertama dalam Islam), bertugas membacakan, menyampaikan, dan mengajarkan ayat-ayat Allah (al-qur'an) kepada manusia, menyucikan diri dan jiwa dari dosa, menjelaskan mana yang halal dan mana yang haram, dan menceritakan tentang manusia di zaman silam kemudian dikaitkan pada zamannya serta memprediksikan kehidupan di zaman yang akan datang. Dengan demikian, tampaklah bahwa secara umum guru bertugas dan bertanggung jawab seperti rasul, yaitu mengantarkan murid dan menjadikannya manusia terdidik yang mampu menjalankan tugas-tugas ketuhanan dan tugas-tugas kemanusiaan.

a). Fungsi guru dalam Al-Quran

Dalam Al-Quran, guru atau dosen memiliki fungsi sebagai berikut :

Pertama, Ulul albab berdasarkan Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 190-191 yang berbunyi :

⁷⁷ Kadar Muhammad Yusuf, *Tafsir Tarbawi: Pesan-Pesan Al-Qur'an tentang Pendidikan*, Jakarta: Amzah, 2013, hal. 63.

⁷⁸ Muhammad Muntahibun Nafis, *Ilmu Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Teras, 2011, hal. 88.

⁷⁹ Abidin Ibnu Rusn, *Pemikiran Al-Ghazali tentang Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, hal. 63-64.

إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ لَآيَاتٍ لِّأُولِي الْأَلْبَابِ ﴿١٩﴾ الَّذِينَ يَذْكُرُونَ اللَّهَ قِيَمًا وَقُعُودًا وَعَلَىٰ جُنُوبِهِمْ وَيَتَفَكَّرُونَ فِي خَلْقِ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ رَبَّنَا مَا خَلَقْتَ هَذَا بَطْلًا سُبْحَانَكَ فَقِنَا عَذَابَ النَّارِ ﴿٢٠﴾

Sesungguhnya dalam penciptaan langit dan bumi, dan silih bergantinya malam dan siang terdapat tanda-tanda bagi orang-orang yang berakal, [Al 'Imran:19] (yaitu) orang-orang yang mengingat Allah sambil berdiri atau duduk atau dalam keadaan berbaring dan mereka memikirkan tentang penciptaan langit dan bumi (seraya berkata): "Ya Tuhan kami, tiadalah Engkau menciptakan ini dengan sia-sia, Maha Suci Engkau, maka peliharalah kami dari siksa neraka. [Al 'Imran:19]

Dapat diketahui bahwa guru sebagai ulul albab adalah orang yang memiliki keseimbangan antara fikr dan dzikr daya nalar dan spiritual. Dengan daya ini, maka seorang guru yang ulul albab akan melakukan fungsi amar ma'ruf nahi mungkar.

Dengan fungsi yang demikian ia akan mengemban misi sebagai pembangun masa depan peradaban bangsa sebagaimana yang dilakukan para ulama dan ilmuwan di zaman klasik. Visi dan misi ulul albab ini sejalan dengan pelaksanaan kompetensi sosial yang diisyaratkan sebagai guru professional. Mokhtar Bukhori mengatakan bahwa setiap profesi di kembangkan dengan dua hal, pertama memberikan pelayanan tertentu kepada masyarakat dan kedua dalam kata profesi tercakup pengertian "pengabdian kepada sesuatu", seperti keadilan, kebenaran, meringankan beban sesama manusia dan sebagainya.

Kedua, al-ulama dengan mengacu kepada Quran Surat Fathir ayat 27-28 sebagai berikut :

أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ أَنْزَلَ مِنَ السَّمَاءِ مَاءً فَأَخْرَجْنَا بِهِ ثَمَرَاتٍ مُّخْتَلِفًا أَلْوَنُهَا وَمِنَ الْجِبَالِ جُدَدٌ بَيَضٌ وَحُمْرٌ مُّخْتَلِفٌ أَلْوَنُهَا وَغَرَابِيبُ سُودٍ ﴿٢٧﴾ وَمِنَ النَّاسِ وَالدَّوَابِّ أَلْوَنٌ مُّخْتَلِفٌ أَلْوَنُهُ كَذَلِكَ إِنَّمَا يَخْشَى اللَّهَ مِنْ عِبَادِهِ الْعُلَمَاءُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ غَفُورٌ ﴿٢٨﴾

Tidakkah kamu melihat bahwasanya Allah menurunkan hujan dari langit lalu Kami hasilkan dengan hujan itu buah-buahan yang beraneka macam jenisnya. dan di antara gunung-gunung itu ada garis-garis putih dan merah yang beraneka macam warnanya dan ada (pula) yang hitam pekat. (Fathir/35:27)

Seorang guru sebagai ulama adalah orang yang mendalami ilmunya melalui kegiatan penelitian terhadap dunia, flora, fauna, angkasa, geologi,

fisika dan sebagainya yang disertai dengan naluri intuisi dan fitrah bathin untuk menyadari bahwa alam jagat raya yang dijadikan objek penelitiannya itu adalah bagian dari ciptaan dan tanda kekuasaan Allah. Melalui penelitian itu ia hanya menemukan teori bukan penciptaan teori, karena pemilik teori yang hakiki hanyalah Allah SWT.

Ketiga Al-Muzakki. Dengan mengacu kepada Al-Quran Surat Al-Baqarah ayat 129 yang berbunyi :

رَبَّنَا وَابْعَثْ فِيهِمْ رَسُولًا مِّنْهُمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِكَ وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَيُزَكِّيهِمْ ۚ إِنَّكَ أَنْتَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ ﴿١٢٩﴾

Ya Tuhan Kami, utuslah untuk mereka seseorang Rasul dari kalangan mereka, yang akan membacakan kepada mereka ayat-ayat Engkau, dan mengajarkan kepada mereka Al kitab (Al Quran) dan Al-Hikmah (As-Sunnah) serta mensucikan mereka. Sesungguhnya Engkaulah yang Maha Kuasa lagi Maha Bijaksana. (al-Baqarah/2:129)

Dapat diketahui bahwa fungsi guru sebagai al-muzakki , ia akan membersihkan dirinya dan anak didiknya dari pengaruh negatif yang merusak akhlak, serta akan menjauhkan dirinya dari berbuat dosa, dan maksiat. Fungsi ini sejalan dengan kompetensi kepribadian bagi seorang guru profesional.

Keempat, ahl-al-dzikr, dengan mengacu pada Al-Quran surat Al-Anbiya ayat 21/7 sebagai berikut :

وَمَا أَرْسَلْنَا قَبْلَكَ إِلَّا رِجَالًا نُّوحِي إِلَيْهِمْ فَسِئْرُوا أَهْلَ الذِّكْرِ إِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ ﴿٢١﴾

Kami tiada mengutus Rasul sebelum kamu (Muhammad), melainkan beberapa orang-laki-laki yang Kami beri wahyu kepada mereka, Maka Tanyakanlah olehmu kepada orang-orang yang berilmu, jika kamu tiada mengetahui. (al-Anbiya/21:7)

Dapat diketahui bahwa guru sebagai ahl-dzkr , adalah orang yang menguasai ilmu pengetahuan dan memiliki peran sebagai expert judgement, yakni keahlian yang diakui kepakarannya, sehingga ia pantas menjadi tempat bertanya , menjadi rujukan dan memiliki otoritas untuk memberikan penilaian dan pengakuan atau berbagai temuan ilmiah, serta berbagai perilaku yang dilakukan anak didiknya. Sebagai ahl-dzikr, seorang guru memiliki pengalaman yang luas , kemampuan menganalisis dengan menggunakan kaidah-kaidah ilmiah yang dibenarkan oleh komunitas ilmiah.

Kelima, al-rasyihuuna fi al'ilmi. Dengan mengacu kepada Al Quran Surat Al Imran ayat 3/7 yang berbunyi:

هُوَ الَّذِي أَنْزَلَ عَلَيْكَ الْكِتَابَ مِنْهُ آيَاتٌ مُحْكَمَاتٌ هُنَّ أُمُّ الْكِتَابِ وَأُخَرُ مُتَشَابِهَاتٌ فَأَمَّا
الَّذِينَ فِي قُلُوبِهِمْ زَيْغٌ فَيَتَّبِعُونَ مَا تَشَابَهَ مِنْهُ ابْتِغَاءَ الْفِتْنَةِ وَابْتِغَاءَ تَأْوِيلِهِ وَمَا يَعْلَمُ تَأْوِيلَهُ
إِلَّا اللَّهُ وَالرَّاسِخُونَ فِي الْعِلْمِ يَقُولُونَ ءَامَنَّا بِهِ كُلٌّ مِنْ عِنْدِ رَبِّنَا وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ



Dia-lah yang menurunkan Al kitab (Al Quran) kepada kamu. di antara (isi) nya ada ayat-ayat yang muhkamaat, Itulah pokok-pokok isi Al qur'an dan yang lain (ayat-ayat) mutasyaabihaat. Adapun orang-orang yang dalam hatinya condong kepada kesesatan, Maka mereka mengikuti sebahagian ayat-ayat yang mutasyaabihaat daripadanya untuk menimbulkan fitnah untuk mencari-cari ta'wilnya, Padahal tidak ada yang mengetahui ta'wilnya melainkan Allah. dan orang-orang yang mendalam ilmunya berkata: "Kami beriman kepada ayat-ayat yang mutasyaabihaat, semuanya itu dari sisi Tuhan kami." dan tidak dapat mengambil pelajaran (daripadanya) melainkan orang-orang yang berakal. (Al-Imran/3:7)

Dapat diketahui bahwa sebagai rasyikhuna fi al-ilm adalah mereka yang memiliki kemampuan bukan hanya pada dataran fakta dan data, melainkan mampu memberikan makna melalui proses inferensial dan perstechen. Sebagai rashikhuna fi al-ilmi seorang guru tidak dapat memahami sesuatu yang bersifat empiris dan eksplisit, melainkan juga menangkap pesan ajaran, spirit, jiwa hakikat, substansi, inti, dan esensi dari segala sesuatu yang dilihat dan diamatinya. Dengan cara demikian, ia akan mampu mengarahkan murid atau pengikutnya untuk tidak terjebak pada hal-hal yang bersifat simbolik, ritualistic dan formalistic tanpa makna.

Dengan mengacu kepada konsep ulul albab, al-ulama. Al-muzakki, ahl al-dzikr dan arrosyikhuna fil ilmi, maka seorang guru yang professional akan menempatkan dirinya bukan hanya sebagai agen pembelajaran yang tunduk pada hukum transaksional, melainkan sebagai pengemban misi suci, penyelamat manusia dari kehancuran, membangun masa depan peradaban umat manusia, mengembangkan model pembelajaran yang efektif dan menyenangkan. Mereka bukan hanya pandai bicara tapi tau cara kerja pikiran, bukan hanya memiliki metodologi tapi memiliki kepekaan, bukan hanya mendidik logika, tapi mendidik emosi, bukan hanya menggunakan memori sebagai penyimpan informasi melainkan menggunakannya sebagai pendukung seni berfikir, bukan hanya pemimpin sementara, tetapi pemimpin yang tidak terlupakan, bukan hanya memperbaiki prilaku, melainkan menyelesaikan konflik dalam kelas, bukan hanya mengajar karena pekerjaannya melainkan mengajar karena panggilan hidupnya.

1) Tugas Guru Menurut Pendidikan Islam

Seorang guru dalam pandangan Islam memiliki kedudukan yang sangat mulia. Islam sangat menghargai orang-orang yang berilmu pengetahuan (guru), sehingga hanya mereka sajalah yang pantas mencapai taraf ketinggian dan keutuhan hidup.⁸⁰ Allah berfirman:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Al Mujadalah: 11)

Syaikh Muhammad Syakir menjelaskan bahwa Allah akan mengangkat derajat orang-orang dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan. dan Allah Maha teliti terhadap orang-orang yang berhak mendapatkan ketinggian derajat.⁸¹

Keutamaan seorang guru disebabkan oleh tugas mulia yang diembannya, karena tugas mulia dan berat yang dipikul hampir sama dengan tugas seorang rasul. Muhammad Muntahibun Nafis mengatakan bahwa tugas guru adalah sebagai warasat al-anbiya', yang pada hakikatnya mengemban misi rahmat lil 'alamin, yaitu misi yang mengajak manusia untuk tunduk dan patuh pada hukum-hukum Allah, guna memperoleh keselamatan dan kebahagiaan di dunia dan di akhirat. Kemudian misi itu dikembangkan pada suatu upaya pembentukan karakter kepribadian yang berjiwa tauhid, kreatif, beramal sholeh, dan bermoral tinggi. Dan kunci untuk melaksanakan tugas tersebut, guru dapat berpegangan pada amar ma'ruf nahi munkar, menjadikan prinsip tauhid sebagai pusat kegiatan penyebaran misi iman, Islam, dan ihsan.⁸²

Dalam pandangan Al-Ghazali yang dikutip oleh Muhammad Muntahibun Nafis, seorang guru mempunyai tugas yang utama yaitu menyempurnakan, membersihkan, menyucikan, serta membawakan hati

⁸⁰ Zakiah Darajat, *et.al.*, *Ilmu Pendidikan Islam*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014, hal. 40.

⁸¹ Abi Fada' Al-Hafidz Ibnu Katsir Al-Damsyiqi, *Tafsir Al-Qur'an Al-Adzim*, Beirut: al Maktabah al-Ilmiyah, t.t., Jil. 4, hal. 305.

⁸² Muhammad Muntahibun Nafis, *Ilmu Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Teras, 2011, hal. 89-90.

manusia untuk mendekatkan diri (taqarrub) kepada Allah swt. Hal ini karena pada dasarnya tujuan utama pendidikan Islam adalah untuk mendekatkan diri kepada Allah swt, kemudian realisasinya pada kesalehan sosial dalam masyarakat sekelilingnya.⁸³ Dari sini dapat dinyatakan bahwa kesuksesan seorang guru akan dapat dilihat dari keberhasilan aktualisasi perpaduan antara iman, ilmu, dan amal saleh dari peserta didiknya setelah mengalami sebuah proses pendidikan. Berkaitan dengan tugas guru, Abidin Ibnu Rusn juga mengutip pendapat Al-Ghazali, beliau menyebutkan beberapa hal sebagai berikut.

1) Guru ialah orang tua kedua di depan murid

Seorang guru akan berhasil melaksanakan tugasnya apabila mempunyai rasa tanggung jawab dan kasih sayang terhadap muridnya sebagaimana orang tua terhadap anaknya sendiri. Tugas guru tidak hanya menyampaikan pelajaran, tetapi juga berperan seperti orang tua.

2) Guru sebagai pewaris ilmu nabi

Seorang guru yang mengajarkan ilmu pengetahuan, baik ilmu dunia maupun ilmu akhirat, harus mengarah kepada tujuan hidup muridnya yaitu mencapai hidup bahagia dunia akhirat. Guru harus membimbing muridnya agar ia belajar bukan karena ijazah semata, hanya bertujuan menumpuk harta, menggapai kemewahan dunia, pangkat dan kedudukan, maupun kehormatan dan popularitas, melainkan untuk mengharap ridha Allah.

3) Guru sebagai penunjuk jalan dan pembimbing keagamaan murid

Berdasarkan keikhlasan dan kasih sayangnya, guru selanjutnya bertugas sebagai penunjuk jalan bagi murid dalam mempelajari dan mengkaji pengetahuan dalam berbagai disiplin ilmu. Guru juga harus memberi nasehat kepada murid untuk meluruskan niat, bahwa tujuan belajar tidak hanya untuk meraih prestasi duniawi, tetapi yang lebih penting adalah untuk mengembangkan ilmu itu sendiri, menyebarluaskannya, dan mendekatkan diri kepada Allah.

4) Guru sebagai sentral figur bagi murid

Al-Ghazali menasehatkan kepada setiap guru agar senantiasa menjadi teladan dan pusat perhatian bagi muridnya. Ia harus mempunyai kharisma yang tinggi. Di samping itu, kewibawaan juga sangat menunjang dalam perannya sebagai pembimbing dan penunjuk jalan dalam masa studi muridnya.

5) Guru sebagai motivator bagi murid

Guru harus memberikan peluang kepada murid untuk mengkaji berbagai ilmu pengetahuan, yakni memberikan dorongan kepada muridnya agar senang belajar.

⁸³ Muhammad Muntahibun Nafis, *Ilmu Pendidikan Islam*, Yogyakarta: Teras, 2011, hal. 90.

6) Guru sebagai seorang yang memahami tingkat perkembangan intelektual murid

Menurut Al-Ghazali, usia manusia sangat berhubungan erat dengan perkembangan intelektualnya. Anak berusia 0-6 tahun berbeda tingkat pemahamannya dengan anak berusia 6-9 tahun, anak berusia 6-9 tahun berbeda dengan anak berusia 9-13 tahun, dan seterusnya. Atas dasar inilah Al-Ghazali mengingatkan agar guru dapat menyampaikan ilmu pengetahuan dalam proses belajar mengajar sesuai dengan tingkat pemahaman murid. Menurut Whiterington sebagaimana dijelaskan oleh Abidin Ibnu Rusn dalam bukunya yang berjudul “Pemikiran Al-Ghazali tentang Pendidikan”, pada setiap periode pertumbuhan, manusia mempunyai tanda aktivitas fisik dan psikis yang berbeda. Karena itu, guru sebagai penggali potensi intelektual murid harus dapat menjadi pembimbing selama pertumbuhan dan perkembangannya.

D. Asumsi, Paradigma dan Kerangka Penelitian

Berbagai pendekatan dilakukan dalam rangka menghadapi perkembangan di dunia pendidikan saat ini. Hal yang paling mendasar dalam peningkatan pelayanan pada dunia pendidikan adalah faktor infrastruktur dan sarana-prasarana penunjang. Akan tetapi, di era globalisasi seperti sekarang ini bukan hanya dari diperlukan infrastruktur untuk memperbaiki pendidikan, tapi jauh lebih penting adalah memberikan pelayanan kepada mahasiswa agar mahasiswa merasa puas, terutama dalam hal pelayanan akademik maupun non-akademik.

Kepuasan yang dimaksud adalah rasa puas yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap layanan akademik. Kepuasan terjadi ketika apa yang diinginkan oleh mahasiswa terpenuhi dengan baik. Oleh karenanya, perlu adanya upaya peningkatan pelayanan akademik yang dilakukan bagi semua pihak secara berkesinambungan.

Peningkatan layanan tidak hanya dari segi fisik, melainkan dilihat dari berbagai dimensi. Dimensi inilah yang dinilai sangat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam hal ini mahasiswa. Dimensi tersebut antara lain dimensi fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, penampilan gedung, penampilan pegawai. Dimensi kedua adalah Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Ketiga adalah Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan. Dimensi keempat adalah Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Dan terakhir adalah Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan.

Kepuasan mahasiswa dalam dunia pendidikan, khususnya perguruan tinggi selain dipengaruhi oleh layanan akademik, juga sangat dipengaruhi oleh kinerja dosen. Dosen merupakan tonggak utama dalam berjalannya proses pendidikan. Sebagai pendidik profesional dosen mempunyai tanggung jawab yang besar dalam hal mendidik, mengajar, membimbing, dan mengevaluasi mahasiswa. Tantangan bagi seorang dosen adalah tercapainya efisiensi kegiatan belajar mengajar yang kondusif, oleh karenanya diperlukan kompetensi dalam mengajar. Oleh karena itu persepsi mahasiswa terhadap kinerja dosen dirasa sangat penting. Peningkatan kompetensi mengajar dosen merupakan suatu hal yang harus menjadi pusat perhatian, agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif.

Secara umum kriteria kinerja dosen telah diatur oleh masing-masing perguruan tinggi, namun mahasiswa pastinya memiliki persepsi sendiri terhadap kinerja dosen. Hal ini didasarkan oleh intensitas proses belajar mengajar yang kerap kali terjadi di ruang kelas. Bisa jadi mahasiswa merasa puas dengan kinerja dosen yang ada saat ini, atau sebaliknya. Mahasiswa merasa perlu adanya peningkatan kinerja dosen dalam kompetensi tertentu. Persepsi mahasiswa nantinya dapat digunakan sebagai bahan koreksi dan pengembangan terhadap kinerja dosen, khususnya dosen program pascasarjana PTIQ Jakarta. Dengan demikian akan tercipta kualitas mutu pendidikan tetap terjaga.

Dalam penelitian ini, yang akan menjadi fokus kinerja dosen adalah kinerja dalam tiga bidang kompetensi, yaitu kompetensi pedagogik, profesionalisme, sosial, dan kepribadian. Keempat kompetensi inilah yang dapat menentukan kepuasan mahasiswa selama belajar di PTIQ Jakarta. Hasil belajar mahasiswa dan kualitas alumni pun ditentukan keberhasilannya salah satunya melalui kinerja dosen. Untuk itu, peneliti memandang perlunya mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi dan kualitas mengajar pada perguruan tinggi PTIQ Jakarta.

E. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Abdullah Taman dkk. Penelitian ini mengkaji kualitas layanan yang disediakan oleh Fakultas Universitas Negeri Yogyakarta dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan mahasiswa studi di FE UNY. Lebih spesifik lagi, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keandalan, ketulusan, jaminan, keberwujudan dan ketanggapan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini

menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa.⁸⁴

Penelitian lain yang serupa adalah penelitian berjudul *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen*. Penelitian yang dilakukan oleh Ruslan ini bertujuan untuk mempelajari tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, serta menyelidiki pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen. Data dianalisis dengan menggunakan analisis faktor, analisis deskriptif, analisis korelasional bivariat, analisis varians multivariat satu arah (Manova satu arah), dan analisis regresi berganda. Berdasarkan temuan penelitian, disimpulkan bahwa (1) kepuasan mahasiswa dari berpengaruh signifikan dan berkorelasi positif dengan kinerja dosen; dan (2) kinerja dosen memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku pasca kuliah mahasiswa.⁸⁵

Penelitian mengenai kualitas layanan juga dilakukan oleh Moh. Enoh. Penelitiannya berjudul *Pengaruh Kepemimpinan Dosen, Kualitas Layanan Akademik, dan Kualitas Layanan Administratif Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa*.⁸⁶ Kepuasan mahasiswa UNESA setelah memperoleh pelayanan akademik maupun administratif termasuk kategori sangat puas (6,73%), puas (16,51%), kurang puas (19,88%), tidak puas (56,88%). Perilaku kepemimpinan dosen dalam proses belajar mengajar, kualitas layanan akademik, dan kualitas layanan administratif secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang dilakukan di kampus Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Quran (PTIQ) Jakarta dengan menggunakan skala likert adalah sebagai berikut: Kepuasan mahasiswa setelah memperoleh pelayanan akademik dan kinerja dosen kategori diatas rata-rata sebesar 50%, dibawah rata-rata sebesar 30%, dan rata-rata 20%. Dengan demikian total kepuasan mahasiswa sebesar 70% dalam kategori baik/tinggi.

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, dilakukanlah penelitian yang berjudul *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Institut PTIQ Jakarta*. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitaslayanan akademik terhadap

⁸⁴ Abdullah Taman, *et.al.*, “Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.” dalam *Jurnal Nominal* word II No. I, 2013, hal. 34.

⁸⁵ Abdullah Taman, *et.al.*, “Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.” *Jurnal Nominal* Vol II No. I, 2013, hal. 219.

⁸⁶ Mohammad Enoh, *Pengaruh Kepemimpinan Dosen, Kualitas Layanan Akademik, dan Kualitas Layanan Administratif Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa*, Jurnal Ilmu Pendidikan, Jilid 13 Nomor 2, 2006, hal. 113-121.

kepuasan mahasiswa. Selain ini juga untuk melihat pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa.

F. Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel yang akan dianalisis hubungannya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan akademik dan kinerja dosen. Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa pascasarjana PTIQ Jakarta. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- 1) Terdapat pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana PTIQ Jakarta.
- 2) Terdapat pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana PTIQ Jakarta.
- 3) Terdapat pengaruh kualitas layanan akademik dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana PTIQ Jakarta.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode Penelitian dalam pengertian yang luas dapat diartikan sebagai cara ilmiah, untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sugiyono¹⁵⁴ mengemukakan bahwa ada empat kata kunci yang perlu diperhatikan dalam menjelaskan metode penelitian, yaitu: *cara ilmiah* yang berarti kegiatan penelitian itu dilakukan berdasarkan pada karakteristik keilmuan, yakni rasional, empiris dan sistematis. *Rasional* yang berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. *Empiris*, yakni cara-cara yang dilakukan dalam penelitian dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. *Sistematis*, artinya proses yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. Walaupun langkah-langkah penelitian antara metode kuantitatif, kualitatif dan *Research and Development (R&D)* berbeda, akan tetapi seluruhnya sistematis.

Berdasarkan uraian di atas, maka yang dimaksud metode penelitian adalah suatu proses ilmiah dalam rangka mendapatkan data dan informasi yang valid dengan tujuan untuk menemukan, mengembangkan

¹⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: CV Alfabeta, hal. 3.

dan membuktikan suatu hipotesis atau ilmu pengetahuan tertentu, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang tertentu.

Menilik uraian di atas, dan sesuai tingkat kealamiahannya tempat penelitian, maka metode dalam penelitian ini menggunakan *metode survai* dengan pendekatan korelasional. Metode survai dipergunakan dengan pertimbangan-pertimbangan bahwa penelitian dilakukan untuk mendapatkan data setiap variabel masalah penelitian dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan) dengan alat pengumpul data berbentuk angket (*kuesioner*), test dan wawancara terstruktur dan berdasarkan pandangan dari sumber data, bukan dari peneliti.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek penelitian yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.¹⁵⁵ Populasi dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan objek-objek lainnya, yang dapat menjadi sumber data penelitian. Adapun populasi target dalam penelitian ini adalah mahasiswa Pascasarjana Institut PTIQ Jakarta jurusan manajemen pendidikan islam angkatan tahun 2017/2018, sedangkan populasi terjangkaunya adalah sebagian mahasiswa jurusan manajemen pendidikan islam yang akan di ambil secara sampel random.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin meneliti seluruhnya yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.¹⁵⁶ Bila pengambilan sampel benar-benar *representatif* (mewakili) populasi, maka kesimpulan dari sampel berlaku untuk populasinya. Dalam penelitian sosial, dikenal hukum *probability* (hukum

¹⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: CV Alfabeta, hal. 117.

¹⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: CV Alfabeta, hal. 118.

kemungkinan) yaitu suatu nisbah/rasio banyaknya kemunculan suatu peristiwa berbanding jumlah keseluruhan percobaan.¹⁵⁷

Sebagaimana telah diungkapkan di atas, bahwa dalam penelitian ini sebagai populasi penelitian adalah sebagian mahasiswa Pascasarjana Institut PTIQ Jakarta jurusan manajemen pendidikan islam. Berdasarkan pertimbangan adanya keterbatasan kemampuan, dana, tenaga, dan waktu, akan tetapi tujuan penelitian harus tercapai dengan baik, maka penelitian ini menggunakan *teknik sampling*.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel dari populasi yang akan dipergunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, subjek yang diteliti sebagai sumber data atau responden adalah mahasiswa jurusan manajemen pendidikan islam.

Untuk menentukan siswa sebagai sampel penelitian, peneliti menggunakan teknik *proporsional random sampling*, yaitu pengambilan sampel dilakukan pada seluruh mahasiswa Pascasarjana Institut PTIQ Jakarta, secara acak, sehingga jumlah kelas yang menjadi populasi adalah 4 kelas dengan jumlah mahasiswa sebagai populasi terjangkau sebanyak 100 mahasiswa dan pada masing-masing kelas diambil sebagai sampel penelitian secara proporsional dan acak dengan cara diundi. Sehingga besarnya jumlah sampel tiap-tiap kelas sangat tergantung besarnya jumlah populasi pada tiap-tiap kelas. Kelas yang jumlah populasinya besar pasti jumlah sampelnya juga besar atau sebaliknya.

4. Ukuran dan Sebaran Sampel dari Populasinya

Jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan istilah ukuran sampel. Untuk mendapatkan data dan informasi dari sumber data/ sampel penelitian secara tepat dan benar tergantung kepada tingkat ketelitian/ kepercayaan yang dikehendaki, makin besar tingkat ketelitian/ kepercayaan yang dikehendaki, maka makin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan sebagai sumber data dan sebaliknya.

Gay dan Diehl¹⁵⁸ berpendapat bahwa sampel haruslah sebesar-besarnya, karena semakin banyak sampel yang diambil maka akan

¹⁵⁷Kerlinger, *et.al.*, *Asas-asas Penelitian Behavioral* Edisi Ketiga Terjemahan: Landung R. Simatupang, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1990, hal. 154 .

semakin representatif dan hasilnya dapat digeneralisir. Ukuran sampel yang diterima akan sangat bergantung pada jenis penelitiannya. Jika penelitiannya bersifat deskriptif, maka sampel minimumnya adalah 10% dari populasi. Jika penelitiannya korelasional, sampel minimumnya adalah 30 subjek. Apabila penelitian kausal perbandingan, sampelnya sebanyak 30 subjek per group dan apabila penelitian eksperimental, sampel minimumnya adalah 15 subjek per group.

Frankel dan Wallen¹⁵⁹ menyarankan besar sampel minimum untuk penelitian deskriptif sebanyak 100, penelitian korelasional sebanyak 50, penelitian kausal-perbandingan sebanyak 30 per group dan penelitian eksperimental sebanyak 30 atau 15 per group. Sementara Slovin¹⁶⁰ menentukan ukuran sampel suatu populasi dengan formula sebagai berikut :

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

d = nilai presisi 95% atau tingkat kekeliruan 5%

1 = konstanta

Pendapat lain tentang penentuan sampel ini dikemukakan Russeffendi¹⁶¹ yang menentukan sampel dengan ukuran pendekatan rata-rata populasi dengan rumus sebagai berikut:

$$n > \frac{4N \cdot \delta^2}{(N-1) \cdot b^2 + 4 \delta^2}$$

¹⁵⁸ Gay, L.R. dan Diehl, P.L., *Research Methods for Business and Management*, MacMillan Publishing Company: New York, 1992, hal. 102.

¹⁵⁹ Fraenkel, J. & Wallen, N. *How to Design and Evaluate Research in Education Second Edition*. New York: Mc Graw-Hill Inc, 1993, hal. 92.

¹⁶⁰ Parel, C.P. *et.al. Sampling Design And Procedures*, Philippines Social Science Council, t.tp., 1994, hal. 88.

¹⁶¹ Russeffendi, E.T, *Dasar-dasar Penelitian Pendidikan dan Bidang Non Eksakta lainnya*, Bandung,: Tarsito, 1998, hal. 30.

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

δ = simpang baku

b = batas kekeliruan estimasi *error*

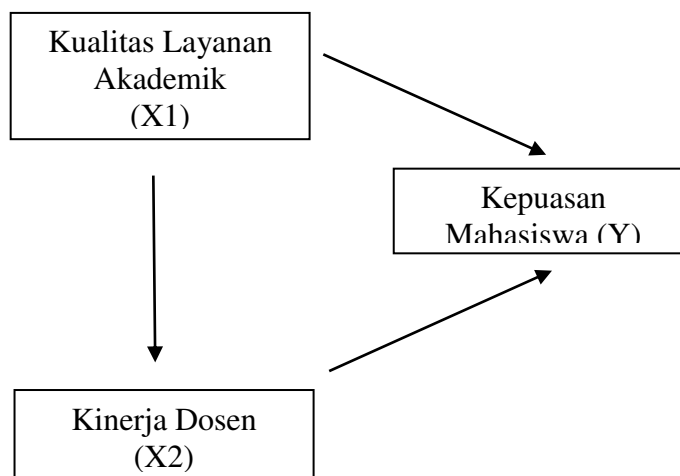
Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini, peneliti menentukan ukuran sampel penelitian didasarkan pada pendapat Slovin. Dengan demikian, ukuran sampel yang berasal dari populasi terjangkau yaitu 100 mahasiswa semester 4, maka dapat dihitung ukuran sampelnya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{100}{100(0.05)^2 + 1} = 80$$

Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 80 orang responden.

C. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran

Variabel penelitian dalam penelitian ini meliputi tiga variabel penelitian yaitu variabel terikat kepuasan mahasiswa (Y), variabel bebas kualitas layanan akademik (X1), variabel bebas kinerja dosen (X2). Maka penelitian ini digambarkan dengan model ganda dua variabel independen seperti gambar dibawah ini :



Gambar 3.1
Hubungan variabel bebas dan terikat

Keterangan:

X₁ : Layanan akademik

X₂ : Kinerja dosen

Y : Kepuasan Mahasiswa

Adapun skala pengukurannya menggunakan skala Likert dalam bentuk angket dengan lima alternatif jawaban. Penskoran instrumen yang berupa angket (*kuesioner*) untuk variabel Y, dan X₂ menggunakan lima pilihan bertingkat (*rating scale*), yaitu untuk pernyataan bersifat *positif*, maka responden yang menjawab *sangat setuju* (SS) mendapat skor 5, *setuju* (S) mendapat skor 4, *kurang setuju* (KS) mendapat skor 3, *tidak setuju* (TS) mendapat skor 2, dan *sangat tidak setuju* (STS) mendapat skor 1, dengan table Skala Likert sebagai berikut:

Tabel 3.1
Indikator Skala Sikap

Pernyataan	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
Positif	5	4	3	2	1
Negatif	1	2	3	4	5

Penskoran instrumen yang berupa angket (*kuesioner*) untuk variabel X₁ menggunakan lima pilihan bertingkat (*rating scale*), yaitu untuk pernyataan bersifat positif, maka responden yang menjawab selalu (Sl) mendapat skor 5, sering (Sr) mendapat skor 4, kadang-kadang (Kd) mendapat skor 3, jarang (Jr) mendapat skor 2, dan tidak pernah (Tp) mendapat skor 1. Sedangkan pernyataan yang bersifat negatif maka penskoran menjadi terbalik yaitu responden yang menjawab selalu (Sl) mendapat skor 1, sering (Sr) mendapat skor 2, kadang-kadang (Kd) mendapat skor 3, *jarang* (Jr) mendapat skor 4 dan *tidak pernah* (Tp) mendapat skor 5, sedang pernyataan yang bersifat *negatif* maka penskoran sebaliknya.

D. Instrumen Pengumpul Data

Instrumen yang dipergunakan untuk me-ngumpulkan data dalam penelitian ini adalah berbentuk quesioner (angket) sebagai instrumen utama dan pedoman wawancara serta pedoman observasi sebagai instrumen pendukung.

E. Jenis Data Penelitian

Berdasarkan sumbernya, data dalam penelitian ini tergolongkan ke dalam jenis data *data primer* adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain melalui penyebaran angket, observasi, wawancara. Sedangkan berdasarkan proses atau cara untuk mendapatkannya, data dalam penelitian ini termasuk jenis data *data kontinum* yaitu data dalam bentuk angka/bilangan yang diperoleh berdasarkan hasil pengukuran dengan skala Likert.

F. Sifat Data Penelitian

Penelitian ini tergolong jenis penelitian kuantitatif, oleh karena itu, maka *sifat data* dalam penelitian ini termasuk *data interval* yaitu data hasil pengukuran yang dapat diurutkan atas dasar kriteria tertentu yang diperoleh melalui kuesioner dengan *skala Likert* dengan alternatif jawaban yang diberi skor yang ekuivalen (setara) dengan skala interval, misalnya: skor (5) untuk jawaban “Sangat Setuju”, skor (4) untuk jawaban “Setuju” skor (3), untuk jawaban “Kurang Setuju”, skor (2) untuk jawaban “Tidak Setuju”, skor (1) untuk jawaban “Sangat Tidak Setuju” atau skor (5) untuk jawaban “Selalu”, skor (4) untuk jawaban “Sering” skor (3), untuk jawaban “Kadang-kadang”, skor (2) untuk jawaban “Pernah”, skor (1) untuk jawaban “Tidak Pernah”

G. Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama), sementara data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Contoh data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, data hasil wawancara atau observasi langsung peneliti dengan nara sumber. Contoh data sekunder misalnya catatan atau dokumentasi yang sudah ada berupa hasil penilaian kualitas layanan akademik, kinerja dosen, absensi, nilai IPK mahasiswa, data yang diperoleh dari berbagai media, dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini sumber data primernya adalah mahasiswa dan sumber datanya sekundernya adalah dosen dan staf layanan akademik PTIQ Jakarta.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik yaitu teknik penyebaran questioner atau angket untuk mendapatkan data yang bersifat pendapat atau persepsi, yang dilanjutkan dengan pendalaman melalui wawancara dan observasi langsung ke sumber data.

I. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

1. Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

a) Definisi Konseptual Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan Mahasiswa adalah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Dari pengertian ini dapat diangkat suatu bentuk pemahaman bahwa dalam konteks universitas, kepuasan mahasiswa adalah proses membandingkan antara pengalaman yang diterima di universitas dengan harapan mereka terhadap universitas. Kepuasan mahasiswa dinilai sebagai sikap jangka pendek yang merupakan hasil evaluasi mahasiswa mengenai pengalaman mereka selama belajar.

b) Definisi Operasional Kepuasan Mahasiswa

Dalam kaitannya dengan mahasiswa sebagai konsumen utama universitas, hubungan mahasiswa pertama kali dengan universitas dilakukan pada saat adanya layanan penerimaan dan registrasi mahasiswa baru, sehingga penyediaan layanan yang bagus akan memberikan dampak positif bagi penilaian mahasiswa baru terhadap universitas atau perguruan tinggi. Tingkat kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini merupakan pemenuhan terhadap kebutuhan *customer* (mahasiswa). Untuk mencapai kesuksesan, lembaga pendidikan harus mampu memberikan kepuasan kepada *customernya* terhadap hal-hal yang terkait dengan keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan berwujud.

c) Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Mahasiswa

Kisi-kisi instrumen merupakan pedoman atau panduan dalam merumuskan pernyataan-pernyataan instrumen yang diturunkan dari variabel penelitian. Rincian atau penguraian variabel diambil dari definisi operasional yang menggambarkan keadaan, kegiatan atau perilaku terukur dan dapat diamati dalam bentuk butir-butir indikator dari keadaan tersebut. Kisi-kisi instrumen dibuat dalam bentuk matrik atau tabel yang berisi variabel, indikator, nomor butir

pertanyaan dan jumlah item pernyataan. Adapun kisi-kisi atau indikator kepuasan mahasiswa bisa dilihat sebagai berikut :

Tabel 3.2
Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

No .	Dimensi dan Indikator	No. Butir Pernyataan Sebelum Uji Coba			Item Tidak Valid	No. Butir Pernyataan Sesudah Uji Coba		
		+	-	Jml		+	-	Jml
A.	Terpenuhi Harapan							
	a. Cara mengajar dosen	2	-	8	-	2		8
	b. Pelayanan an kampus	1,3,4,6,7,8	-		-	1,3,4,6,7,8		
	c. Fasilitas kampus	5	-		-	5		
B.	Memperkecil Kesenjangan							
	a. Adil dalam pelayanan akademik	9,10	-	5	-	9,10		5
	b. Bijaksana dalam pemberian tugas oleh dosen	11	-		-	11		
	c. Biaya kuliah sesuai dengan kemampuan	12	-		-	12		
	d. Kenyamanan belajar di kampus	13	-		-	13		
C.	Memiliki komitmen							
	a. Disiplin selama perkuliahan berlangsung	15,16,17	-	15	-	15 16 17		10
	b. Taat dalam pelaksanaan administrasi	18	-		-	18		
	c. Membayar SPP tepat waktu	14	-		-	14		

	d. Taat pada aturan yang berlaku	19	-		-	-		
	e. Menjaga fasilitas kampus	20	-		-	-		
	f. Menghormati dosen dan staf akademik	21,2 2,23 , 27,2 6,28	-		-	26 28		
	g. Berkomitmen menjadi mahasiswa yang berprestasi	24,2 5	-		-	24 25		
D. Memiliki Kesempatan / Menyampaikan Gagasan dan Keluhan								
	a. Memberikan masukan mengenai kualitas layanan akademik	29	-	4	-	29	-	4
	b. Memberikan masukan kepada dosen mengenai proses perkuliahan	29, 30,3 1	-		-	29, 30,3 1	-	
E. Memiliki Kesempatan / Menyampaikan Gagasan								
	a. pembentukan kelompok diskusi atau kelompok belajar	33,3 4	-	3	-	33,3 4	-	3
	b. Memberikan pendapat mengenai dosen pembimbing	35	-		-	35	-	

2. Variabel Layanan Akademik (X₁)

a) Definisi Konseptual Layanan Akademik

Layanan akademik merupakan aktivitas pemberian layanan (jasa) berupa pemenuhan segala kebutuhan akademik yang mampu memenuhi atau melebihi harapan dari setiap mahasiswa (terciptanya pembelajaran yang efektif) sebagai pelanggan di perguruan tinggi. Apabila kualitas

layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas.

b) Definisi Operasional Layanan Akademik

Kualitas layanan akademik merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu lembaga perguruan tinggi. kualitas pelayanan perguruan tinggi dinyatakan baik apabila PT mempunyai kemampuan untuk menetapkan dan mewujudkan visi melalui misi yang diemban. Juga apabila perguruan tinggi mampu untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders* yang meliputi kebutuhan masyarakat, dunia kerja, dan profesi. Kualitas pelayanan berperan besar dalam pendidikan.

Kualitas layanan pada sebuah perguruan tinggi dapat diukur melalui beberapa dimensi diantaranya Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*Empathy*).

c) Kisi-kisi Instrumen Penelitian Layanan Akademik

Adapun kisi-kisi penulisan dan penyebaran soal atau pernyataan untuk instrumen penelitian variabel layanan akademik dapat diuraikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3
Kisi-kisi Instrumen Variabel Layanan Akademik (X₁)

No.	Dimensi dan Indikator	No. Butir Pernyataan Sebelum Uji Coba			Item Tidak Valid	No. Butir Pernyataan Sesudah Uji Coba		
		+	-	Jml		+	-	Jml
A.	Bukti fisik (<i>tangibles</i>)							
	a. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perguruan tinggi	1,2,3,4,5,6,7,8	-	12	-	1,2,3,4,5,7,8	-	11
	b. Keadaan lingkungan sekitarnya	9,10,11,12	-		-	9,10,11,12	-	
B.	Keandalan (<i>reliability</i>)							
	a. Pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	24,25,26	-	3	-	24,25	-	2
	b. Kinerja sesuai dengan harapan pelanggan		-		-		-	
	c. Ketepatan waktu		-		-		-	
	d. Pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan	27,28,29,30	-	4	-	27,28,29,30	-	4
	e. Sikap yang simpatik		-		-		-	
	f. Akurasi yang tinggi.		-		-		-	

C.	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)							
	a. Disiplin selama perkuliahan berlangsung	13 14 15	-	11	-	14 15	-	7
	b. Taat dalam pelaksanaan administrasi	16 17 18	-		-	16 17 19	-	
	c. Membayar SPP tepat waktu	19	-		-	22 23	-	
	d. Taat pada aturan yang berlaku	20 21 22 23	-		-		-	
	e. Menjaga fasilitas kampus		-		-		-	
	f. Menghormati dosen dan staf akademik		-		-		-	
	g. Berkomitmen menjadi mahasiswa yang berprestasi		-		-		-	
D.	Jaminan (<i>assurance</i>)							
	a. Memberikan masukan mengenai kualitas layanan akademik	37 38	-	4	-	37 38	-	2
	b. Memberikan masukan kepada dosen mengenai proses perkuliahan	39 40	-		-	-		
E.	Empati (<i>Empathy</i>)							
	a. pembentukan kelompok diskusi atau kelompok belajar	31 32 33 34	-	6	-	31 33 34	-	4
	b. Memberikan pendapat mengenai dosen pembimbing	35 36	-		-	36	-	

3. Variabel Kinerja Dosen (X_2)

a) Definisi Konseptual Kinerja dosen

Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Kinerja dosen sangat mempengaruhi kualitas pendidikan. Kinerja dosen adalah kemampuan individu dosen yang berkaitan dengan profesinya sebagai tenaga pengajar yang mencakup kemampuan kognitif, afektif, psikomotorik dan sosial.

b) Definisi Operasional Kinerja dosen

Kinerja dosen dalam hal ini berkaitan dengan kompetensi yaitu kompetensi paedagogis, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, kompetensi profesional.

c) Kisi-kisi Instrumen Penelitian Minat Belajar

Adapun kisi-kisi dan penyebaran pernyataan untuk instrumen variabel Kinerja dosen (X_2) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4
Kisi-kisi Instrumen Variabel Kinerja Dosen (X_2)

No.	Dimensi dan Indikator	No. Butir Pernyataan Sebelum Uji Coba			Q11	No. Butir Pernyataan Sesudah Uji Coba		
		+	-	Jm l		+	-	Jm l
A.	Kompetensi Paedagogis							
	a. Mampu mengelola peserta didik	1,2,3 ,4 5,6,7 ,8	-	8	-	1,3 ,4 5,6 ,7, 8	-	7
	b. Pemahaman wawasan dan landasan kependidikan		-		-		-	
	c. Pemahaman tentang peserta didik		-		-		-	

	a. Kemampuan penguasaan materi pembelajaran secara luas dan mendalam	24,25, 26 27,28, 29	-	19	-	24 25 26 27	-	11
	b. Hubungan konsep antar mata pelajaran terkait	30,31, 32	-		-	30 31	-	
	c. Penerapan konsep keilmuan dalam kehidupan sehari-hari	33,34, 35 36,37, 38 39,40, 41 42	-		-	34 35 37 39 40	-	

J. Uji Coba dan Kalibrasi Instrumen Penelitian

1. Uji Coba Instrumen

Dua hal utama yang dapat mempengaruhi kualitas hasil penelitian, adalah “kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data”. Dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan *validitas* dan *reliabilitas* instrumen. Sedangkan kualitas pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen dalam penelitian kuantitatif dapat berupa angket (*kuesioner*), maupun tes. Oleh karena itu, sebelum instrumen tersebut digunakan dalam penelitian yang sebenarnya dilakukan kalibrasi dan uji coba (*try out*) untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas instrumen tersebut.

Apabila hasil uji coba (*try out*) ditemukan ada item instrumen yang tidak valid atau tidak reliabel, maka instrumen tersebut perlu diperbaiki atau dibuang. Instrumen yang dipergunakan dalam penelitian sebenarnya setelah dilakukan uji coba dan dianalisis tingkat validitas dan reliabilitasnya, maka kemungkinan jumlah itemnya berkurang atau tetap, hanya yang tidak valid diganti.

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpul data adalah untuk variabel Y, X₁, X₂ menggunakan angket (*kuesioner*) yang masing-masing variabel dikembangkan ke dalam 46 butir pernyataan. Selanjutnya instrumen penelitian tersebut diuji cobakan kepada sekelompok orang, yang tidak termasuk dalam kelompok sampel penelitian. Uji coba instrumen memiliki tujuan untuk

mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen. Valid berarti instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (sahih). Sedangkan reliabel artinya bahwa instrumen tersebut memiliki tingkat konsistensi (keajegan) yang baik, sehingga apabila instrumen tersebut digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama maka akan menghasilkan data yang sama.

2. Kalibrasi Instrumen Penelitian

Berdasarkan data hasil uji coba instrumen, maka langkah selanjutnya dilakukan kalibrasi Instrumen. Kalibrasi adalah proses pengecekan dan pengaturan akurasi dari alat ukur (instrumen) dengan cara membandingkan hasil pengukuran dengan standar/tolak ukur baku. Kalibrasi diperlukan untuk memastikan bahwa hasil pengukuran yang dilakukan akurat dan konsisten artinya instrumen tersebut memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang baik.

Validitas instrumen dapat diukur dengan cara membandingkan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total melalui teknik korelasi *Product Moment Pearson*. Instrumen dinyatakan valid jika koefisien korelasi hasil perhitungan lebih besar dari r_{tabel} ($r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$). Sedangkan reliabilitas instrumen dapat diukur dengan menggunakan rumus *Alfha Cronbach*. Instrumen dapat dikatakan reliabel (*ajeg/ konsisten*) jika memiliki tingkat koefisien $\geq 0,7$.

a) Kalibrasi Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Mengacu kepada tabulasi data hasil uji coba instrumen penelitian variabel kinerja guru (Y) sebagaimana terlampir, kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas, maka dapat dilihat pada rekapitulasi hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen sebagai berikut:

Tabel 3.7
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

No. Responden	R_{Tabel}	Koefisien Korelasi	Kesimpulan
1	0,361	0,704	Valid
2	0,361	0,676	Valid
3	0,361	0,616	Valid
4	0,361	0,655	Valid

5	0,361	0,736	Valid
6	0,361	0,496	Valid
7	0,361	0,641	Valid
8	0,361	0,628	Valid
9	0,361	0,551	Valid
10	0,361	0,474	Valid
11	0,361	0,750	Valid
12	0,361	0,640	Valid
13	0,361	0,638	Valid
14	0,361	0,560	Valid
15	0,361	0,429	Valid
16	0,361	0,568	Valid
17	0,361	0,676	Valid
18	0,361	0,388	Valid
19	0,361	0,548	Valid
20	0,361	0,446	Valid
21	0,361	0,513	Valid
22	0,361	0,632	Valid
23	0,361	0,372	Valid
24	0,361	0,493	Valid
25	0,361	0,509	Valid
26	0,361	0,414	Valid
27	0,361	0,567	Valid
28	0,361	0,598	Valid
29	0,361	0,593	Valid
30	0,361	0,369	Valid
31	0,361	0,489	Valid
32	0,361	0,777	Valid
33	0,361	0,403	Valid
34	0,361	0,411	Valid
35	0,361	0,420	Valid
Hasil uji reliabilitas menunjukkan jumlah varian 19,380 Varian total 85,151 maka <i>Indeks Reliabilitas = 0,801013583</i>			<i>Reliabel</i>

Berdasarkan hasil kalibrasi instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas sebagaimana terlihat pada tabel 3.7 di atas, maka dari 35 item pernyataan instrumen variabel kepuasan mahasiswa semua item yang ada ***dinyatakan valid***. Namun dari variabel tersebut hanya 5 item yang tidak dipergunakan. Dengan demikian, maka jumlah item yang

dipergunakan dalam penelitian yang sebenarnya hanya 30 item butir pernyataan dengan alternatif jawaban lima skala bertingkat (*rating scales*). (*Proses pengujian validitas dan reliabilitas instrumen terlampir*).

b) Kabrasi Instrumen Penelitian Variabel Layanan Akademik (X_1)

Mengacu kepada tabulasi data hasil uji coba instrumen penelitaian variabel kepemimpinan transformasional kepala sekolah (X_1) sebagaimana terlampir, kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas, maka dapat dilihat pada rekapitulasi hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen sebagai berikut:

Tabel 3.8
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Variabel Layanan Akademik (X_1)

No. Responden	R _{Tabel}	Koefisien Korelasi	Kesimpulan
1	0,361	0,652	Valid
2	0,361	0,579	Valid
3	0,361	0,560	Valid
4	0,361	0,732	Valid
5	0,361	0,734	Valid
6	0,361	0,679	Valid
7	0,361	0,666	Valid
8	0,361	0,721	Valid
9	0,361	0,756	Valid
10	0,361	0,655	Valid
11	0,361	0,742	Valid
12	0,361	0,700	Valid
13	0,361	0,698	Valid
14	0,361	0,777	Valid
15	0,361	0,749	Valid
16	0,361	0,725	Valid
17	0,361	0,683	Valid
18	0,361	0,788	Valid
19	0,361	0,751	Valid
20	0,361	0,692	Valid
21	0,361	0,703	Valid
22	0,361	0,714	Valid
23	0,361	0,778	Valid

24	0,361	0,713	Valid
25	0,361	0,782	Valid
26	0,361	0,788	Valid
27	0,361	0,790	Valid
28	0,361	0,749	Valid
29	0,361	0,720	Valid
30	0,361	0,674	Valid
31	0,361	0,575	Valid
32	0,361	0,682	Valid
33	0,361	0,586	Valid
34	0,361	0,606	Valid
35	0,361	0,670	Valid
36	0,361	0,787	Valid
37	0,361	0,586	Valid
38	0,361	0,778	Valid
39	0,361	0,639	Valid
40	0,361	0,779	Valid
Hasil uji reliabilitas menunjukkan jumlah varian 28,138 varian total 489,472 maka <i>indeks reliabilitas</i> = 0,977422			<i>Reliabel</i>

Berdasarkan hasil kalibrasi instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas sebagaimana terlihat pada tabel 3.8 di atas, maka dari 40 item pernyataan instrumen variabel kepuasan mahasiswa semua item yang ada ***dinyatakan valid***. Namun dari variabel tersebut hanya 10 item yang tidak dipergunakan. Dengan demikian, maka jumlah item yang dipergunakan dalam penelitian yang sebenarnya hanya 30 item butir pernyataan dengan alternatif jawaban lima skala bertingkat (*rating scales*). (*Proses pengujian validitas dan reliabilitas instrumen terlampir*).

c) Kalibrasi Instrumen Penelitian Variabel Kinerja Dosen (X₂)

Mengacu kepada tabulasi data hasil uji coba instrumen penelitaian variabel kinerja dosen (X₂) sebagaimana terlampir, kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas, maka dapat dilihat pada rekapitulasi hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen sebagai berikut:

Tabel 3.9
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Variabel Kinerja Dosen (X₂)

No. Responden	R _{Tabel}	Koefisien Korelasi	Kesimpulan
1	0,361	0,611	Valid
2	0,361	0,763	Valid
3	0,361	0,673	Valid
4	0,361	0,612	Valid
5	0,361	0,750	Valid
6	0,361	0,726	Valid
7	0,361	0,682	Valid
8	0,361	0,657	Valid
9	0,361	0,644	Valid
10	0,361	0,565	Valid
11	0,361	0,537	Valid
12	0,361	0,698	Valid
13	0,361	0,685	Valid
14	0,361	0,702	Valid
15	0,361	0,757	Valid
16	0,361	0,652	Valid
17	0,361	0,792	Valid
18	0,361	0,722	Valid
19	0,361	0,735	Valid
20	0,361	0,853	Valid
21	0,361	0,817	Valid
22	0,361	0,886	Valid
23	0,361	0,553	Valid
24	0,361	0,410	Valid
25	0,361	0,414	Valid
26	0,361	0,718	Valid
27	0,361	0,601	Valid
28	0,361	0,746	Valid
29	0,361	0,729	Valid
30	0,361	0,585	Valid
31	0,361	0,708	Valid
32	0,361	0,687	Valid
33	0,361	0,719	Valid
34	0,361	0,667	Valid
35	0,361	0,716	Valid

36	0,361	0,492	Valid
37	0,361	0,713	Valid
38	0,361	0,530	Valid
39	0,361	0,636	Valid
40	0,361	0,730	Valid
41	0,361	0,655	Valid
42	0,361	0,599	Valid
Hasil uji reliabilitas menunjukkan jumlah varian 28,128 varian total 276,510 maka indeks Reliabilitas = 0,931545623			Reliabel

Berdasarkan hasil kalibrasi instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas sebagaimana terlihat pada tabel 3.9 di atas, maka dari 42 item pernyataan instrumen variabel kepuasan mahasiswa semua item yang ada **dinyatakan valid**. Namun dari variabel tersebut hanya 12 item yang tidak dipergunakan. Dengan demikian, maka jumlah item yang dipergunakan dalam penelitian yang sebenarnya hanya 30 item butir pernyataan dengan alternatif jawaban lima skala bertingkat (*rating scales*). (*Proses pengujian validitas dan reliabilitas instrumen terlampir*).

K. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan awal setelah data dari seluruh responden atau sumber data terkumpul. Kegiatan dalam analisis data meliputi: mengelompokkan data berdasarkan variabel penelitian, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan analisis atau perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis penelitian yang diajukan.

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Menurut Sugiyono terdapat dua macam analisis/statistik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian, yaitu analisis/statistik deskriptif dan analisis/statistik inferensial. Analisis/statistik inferensial terdiri dari dua bagian yaitu statistik parametrik dan statistik nonparametrik.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menyajikan jumlah responden (N), harga rata-rata (*mean*), rata-rata kesalahan standar (*Standard Error of Mean*), median, modus (*mode*), simpang baku (*Standard Deviation*), varian (*Variance*), rentang (*range*), skor terendah (*minimum scor*), skor tertinggi (*maksimum scor*) dan distribusi frekuensi yang disertai grafik histogram dari kelima variabel penelitian.

Mean, median, modus sama-sama merupakan ukuran pemusatan data yang termasuk kedalam *analisis statistika deskriptif*. Namun, ketiganya memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing dalam menerangkan suatu ukuran pemusatan data. Untuk mengetahui kegunaannya masing-masing dan kapan kita mempergunakannya, perlu diketahui terlebih dahulu pengertian analisis statistika deskriptif dan ukuran pemusatan data. *Analisis statistika deskriptif* merupakan metode yang berkaitan dengan penyajian data sehingga memberikan informasi yang berguna.

Bambang dan Lina¹⁶² menjelaskan bahwa upaya penyajian data dimaksudkan untuk mengungkapkan informasi penting yang terdapat dalam data ke dalam bentuk yang lebih ringkas dan sederhana dan pada akhirnya mengarah pada keperluan adanya penjelasan dan penafsiran. Deskripsi data yang dilakukan meliputi ukuran pemusatan dan penyebaran data. Ukuran pemusatan data meliputi nilai rata-rata (*mean*), modus, dan median. Sedangkan ukuran penyebaran data meliputi ragam (*variance*) dan simpangan baku (*standard deviation*).

a) Mean (nilai rata-rata)

Mean adalah *nilai rata-rata* dari beberapa buah data. Nilai mean dapat ditentukan dengan membagi jumlah data dengan banyaknya data.¹⁶³ Mean (rata-rata) merupakan suatu ukuran pemusatan data. Mean suatu data juga merupakan statistik karena mampu menggambarkan bahwa data tersebut berada pada kisaran mean data tersebut. Mean tidak dapat digunakan sebagai ukuran pemusatan untuk jenis data nominal dan

¹⁶² Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Cetakan ke-7, 2012. hal. 177.

¹⁶³ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hal. 187.

ordinal. Berdasarkan definisi dari mean adalah jumlah seluruh data dibagi dengan banyaknya data.

b) Median (nilai tengah)

Median menentukan letak tengah data setelah data disusun menurut urutan nilainya. Bisa juga disebut *nilai tengah dari data-data yang terurut*. Simbol untuk median adalah Me. Dalam mencari median, dibedakan untuk banyak data ganjil dan banyak data genap. Untuk banyak data ganjil, setelah data disusun menurut nilainya, maka median Me adalah data yang terletak tepat di tengah.

c) Modus (nilai yang sering muncul)

Modus adalah nilai yang sering muncul. Jika kita tertarik pada data frekuensi, jumlah dari suatu nilai dari kumpulan data, maka kita menggunakan modus. Modus sangat baik bila digunakan untuk data yang memiliki sekala kategorik yaitu nominal atau ordinal. Sedangkan data ordinal adalah data kategorik yang bisa diurutkan, misalnya kita menanyakan kepada 100 orang tentang kebiasaan untuk mencuci kaki sebelum tidur, dengan pilihan jawaban: selalu (5), sering (4), kadang-kadang(3), jarang (2), tidak pernah (1). Apabila kita ingin melihat ukuran pemusatannya lebih baik menggunakan modus yaitu yaitu jawaban yang paling banyak dipilih, misalnya sering (2). Berarti sebagian besar orang dari 100 orang yang ditanyakan menjawab sering mencuci kaki sebelum tidur.

d) Standar Deviasi dan Varians

Standar deviasi dan varians salah satu teknik statistik yg digunakan untuk menjelaskan homogenitas kelompok. Varians merupakan jumlah kuadrat semua deviasi nilai-nilai individual terhadap rata-rata kelompok. Sedangkan akar dari varians disebut dengan standar deviasi atau simpangan baku. Standar deviasi dan varians simpangan baku merupakan variasi sebaran data.¹⁶⁴ Semakin kecil nilai sebarannya berarti variasi nilai data makin sama, jika sebarannya bernilai 0, maka nilai semua datanya adalah sama.

¹⁶⁴ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hal. 189.

e) Distribusi Frekuensi

Distribusi Frekuensi adalah membuat uraian dari suatu hasil penelitian dan menyajikan hasil penelitian tersebut dalam bentuk yang baik, yakni bentuk statistik populer yang sederhana sehingga dapat lebih mudah memperoleh gambaran tentang situasi hasil penelitian. Distribusi Frekuensi atau tabel frekuensi adalah suatu tabel yang banyaknya kejadian atau frekuensi didistribusikan ke dalam kelompok-kelompok (kelas-kelas) yang berbeda. Adapun jenis-jenis tabel distribusi frekuensi adalah sebagai berikut:

1. Tabel distribusi frekuensi data tunggal adalah salah satu jenis tabel statistik yang di dalamnya disajikan frekuensi dari data angka, dimana angka yang ada tidak dikelompokkan.
2. Tabel distribusi frekuensi data kelompok adalah salah satu jenis tabel statistik yang di dalamnya disajikan pencaran frekuensi dari data angka, dimana angka-angka tersebut dikelompokkan.
3. Tabel distribusi frekuensi kumulatif adalah salah satu jenis tabel statistik yang di dalamnya disajikan frekuensi yang dihitung terus meningkat atau selalu ditambah-tambahkan baik dari bawah ke atas maupun dari atas ke bawah. Tabel distribusi frekuensi kumulatif ada dua yaitu tabel distribusi frekuensi kumulatif data tunggal dan kelompok.
4. Tabel distribusi frekuensi relatif; tabel ini juga dinamakan tabel persentase, dikatakan “frekuensi relatif” sebab frekuensi yang disajikan di sini bukanlah frekuensi yang sebenarnya, melainkan frekuensi yang ditungkan dalam bentuk angka persen.

2. Analisis Inferensial

Analisis inferensial sering juga disebut analisis induktif atau analisis probabilitas adalah teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Analisis inferensial digunakan untuk sampel yang diambil dari populasi dengan teknik pengambilan sampel secara random.

Analisis inferensial ini disebut juga analisis probabilitas, karena kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi berdasarkan data sampel yang kebenarannya bersifat peluang (*probability*). Suatu kesimpulan dari data sampel yang akan diberlakukan untuk populasi mempunyai peluang kesalahan dan kebenaran (kepercayaan) yang dinyatakan dalam bentuk prosentase. Bila peluang kesalahan 5%, maka taraf kepercayaan 95% dan bila peluang kesalahan 1%, maka taraf kepercayaan 99%. Peluang kesalahan dan kepercayaan ini disebut dengan istilah “*taraf signifikansi*”.

Menurut Sugiyono untuk pengujian hipotesis dengan analisis inferensial yang menggunakan statistik parametrik memerlukan terpenuhinya banyak asumsi sebagai persyaratan analisis. Asumsi yang utama adalah data yang akan dianalisis harus berdistribusi normal, maka harus dilakukan uji normalitas distribusi. Asumsi kedua data dua kelompok atau lebih yang diuji harus homogen, maka harus dilakukan uji kenormalan. Asumsi ketiga persamaan regresi antara variabel yang dikorelasikan harus linear dan berarti harus dilakukan uji linearitas regresi.

a) Uji Persyaratan Analisis

Uji persyaratan analisis terdiri dari uji normalitas distribusi galat taksiran data tiap variable (menggunakan SPSS dan Uji Lilliefors), uji homogenitas varians kelompok (menggunakan Uji Barlett dan uji linearitas Persamaan regresi (menggunakan uji regresi SPSS).

b) Teknik Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan diterima tidaknya hipotesis yang telah diajukan di atas, maka dilakukan pengujian terhadap kedelapan hipotesis penelitian dengan menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Teknik Korelasi sederhana; *Pearson Product Moment*; digunakan untuk menguji hipotesis pertama dan kedua yaitu untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang berarti kedua variabel bebas (X_1 dan X_2) terhadap variabel terikat (Y) secara sendiri-sendiri.
2. Teknik korelasi ganda¹⁶⁵ digunakan untuk menguji hipotesis ketiga yakni menguji apakah terdapat pengaruh yang berarti kedua variabel bebas (X_1 dan X_2) terhadap variabel terikat (Y) secara simultan atau bersama-sama.
3. Teknik regresi sederhana dan ganda¹⁶⁶ digunakan untuk mengetahui persamaan regresi variabel terikat atas kedua variabel bebas yang diuji baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama.

3. Langkah-langkah Analisis Hasil Penelitian

a) Analisis Data Deskriptif

Untuk mengetahui dan menyajikan jumlah responden (N), harga rata-rata (*mean*), rata-rata kesalahan standar (*Standard Error of Mean*), median, modus (*mode*), simpang baku (*Standard*

¹⁶⁵ Sudjana, *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi Bagi Para Peneliti*, Bandung: Tarsito, hal. 106-109.

Deviation), varian (*Variance*), rentang (*range*), skor terendah (*minimum scor*), skor tertinggi (*maksimum scor*) dan distribusi frekuensi yang disertai grafik histogram dari kelima variabel penelitian, dapat dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistik Deskriptif*, dengan langkah-langkah sebagaimana dikemukakan C. Trihendradi sebagai berikut:¹⁶⁷

- 1) Sajikan data hasil penelitian sesuai variabel masing-masing dalam daftar “*data view*”
- 2) Buka *variabel view*, kemudian tulis simbol variabel (Y, X₁, X₂) pada kolom *name*, ganti dengan angka 0 pada kolom *decimals*, dan tulis nama variabel pada kolom *label* (contoh: kinerja guru, kepemimpinan transformasional kepala sekolah, kompetensi pedagogik, dan motivasi berprestasi guru)
- 3) Buka kembali data view, klik Analyze › descriptive statistic › frequencies › masukan variabel “kinerja guru”(Y) pada kotak variable (s) › statistics, ceklis pada kotak kecil: mean, median, mode, sum, standar deviation, variance, range, minimum, maximum, › kontinue › OK. Lanjutkan langkah-langkah seperti ini untuk mengetahui data deskriptif seluruh variabel.
- 4) Untuk membuat grafik histogram cari dulu panjang kelas dengan cara:

$$P = R/k$$

$$k = 1 + 3,3 \log n$$

$$R = \text{range}$$
 yakni nilai tertinggi (maximum) – nilai terendah (minimum)
- 5) Setelah panjang kelas di ketahui, dibuat kelas interval
- 6) Klik: Transform › Recode Different Variables › masukan nama variabel (Y) dikotak *input variable ~ output variable* › Name (tulis simbol variabel contoh Y₂KRIT › Old and New Value › Range (masukan kelas interval contoh 81-90) › Value (tulis: 1, 2, 3...) › Continue › OK.
- 7) Lanjutkan untuk membuat grafiknya dengan cara: Analyze › Deskriptive Statistics › Frequencies › masukan nama variabel contoh kinerja guru (Y) ke kotak Variable (s) › Chart › Histograms › With normal curve › Continue › OK

¹⁶⁷ Trihendradi C., *Analisis Data Statistik*, Yogyakarta: Andi Offset, 2010, hal. 41-50.

b) Uji Persyaratan Analisis

Uji persyarat analisis dengan menggunakan *SPSS Statistic* dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagaimana dikemukakan C. Trihendradi¹⁶⁸ berikut ini.

1. Uji Linieritas Persamaan Regresi

Untuk menguji linieritas persamaan regresi melalui *SPSS Statistik*, dapat ditempuh langkah-langkah sebagai berikut:

- (1) Sajikan data hasil penelitian sesuai variabel masing-masing dalam daftar "*data view*"
- (2) Buka *variabel view*, kemudian tulis simbol variabel (Y, X₁, X₂, dst....pada kolom *name*, ganti dengan angka 0 pada kolom *decimals*, dan tulis nama variabel pada kolom *label* (contoh: kinerja guru, kepemimpinan transformasional kepala sekolah, kompetensi pedagogik, dan motivasi berprestasi guru)
- (3) Buka kembali *data view*, klik *Analyze* > *compare means* > *means* > masukan variabel Y pada kotak *devidenden* > variabel X pada kotak *indevidenden* > *options* > ceklis pada kotak kecil: *test for linearity* > *kontinue* > *OK.* > lihat nilai F dan nilai P Sig. Apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai P Sig > 0,05 (5%), berarti *Ho diterima dan H₁ ditolak* Dengan demikian, maka dapat diinterpretasikan/ditafsirkan bahwa persyaratan linearitas terpenuhi atau *model persamaan regresi $\hat{Y}$ atas X = linear*.
- (4) Lanjutkan langkah-langkah seperti ini untuk mengetahui model persamaan regresi variabel berikutnya.

2. Uji Normalitas Galat Taksiran

Untuk menguji normalitas galat taksiran melalui *SPSS Stantistik*, dapat ditempuh langkah-langkah sebagai berikut:

- (1) Sajikan data hasil penelitian sesuai variabel masing-masing dalam daftar "*data view*"
- (2) Buka *variabel view*, kemudian tulis simbol variabel (Y, X₁, X₂, dst....pada kolom *name*, ganti dengan angka 0 pada kolom *decimals*, dan tulis nama variabel pada kolom *label* (contoh: kinerja guru, kepemimpinan transformasional kepala sekolah, kompetensi pedagogik, dan motivasi berprestasi guru)

¹⁶⁸ Trihendradi C, *Analisis Data Statistik*, Yogyakarta: Andi Offset, 2010, hal. 139-233.

- (3) Buka kembali *data view*, klik *Analyze* › *regression* › *linear* › masukan variabel Y pada kotak *devenden* › variabel X pada kotak *indevidenden* › *save* › *residuals* ceklis pada kotak kecil: *unstandardized* › *enter* › *OK*. › lihat pada *data view* muncul *resi I*.
- (4) Tahap selanjutnya klik *Analyze* › *nonparametrik* › *test* › *one sample K-S* › masukan *unstandardized* pada kotak *test variable list* › *ceklist normal* › *OK* lihat nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* kalau $> 0,05$ (5%) atau $Z_{hitung} < Z_{tabel}$ pada taraf kepercayaan/ signifikansi $\alpha = 0,05$ berarti *Ho diterima dan H₁ ditolak*. Dengan demikian dapat diinterpretasikan/ ditafsirkan bahwa persyaratan normalitas distribusi galat taksiran terpenuhi dengan kata lain galat taksiran *persamaan regresi $\hat{Y}$ atas X_1 adalah berdistribusi normal*.
- (5) Lanjutkan langkah-langkah seperti ini untuk mengetahui galat taksiran *persamaan regresi $\hat{Y}$ atas X_1* variabel berikutnya.

3. Uji homogenitas Varians

Untuk menguji normalitas galat taksiran melalui *SPSS Stantistik*, dapat ditempuh langkah-langkah¹⁶⁹ sebagai berikut:

- (1) Sajikan data hasil penelitian sesuai variabel masing-masing dalam daftar "*data view*"
- (2) Buka *variabel view*, kemudian tulis simbol variabel (Y, X₁, X₂, dst.....pada kolom *name*, ganti dengan angka 0 pada kolom *decimals*, dan tulis nama variabel pada kolom *label* (contoh: kinerja guru, kepemimpinan transformasional kepala sekolah, kompetensi pedagogik, dan motivasi berprestasi guru)
- (3) Buka kembali *data view*, klik *Analyze* › *regression* › *linear* › masukan variabel Y pada kotak *devenden* › variabel X pada kotak *indevidenden* › *plots* › masukan *SRESID* pada kotak Y dan *ZPRED* pada kotak X › *continue* › *OK*. lihat gambar, jika titik-titik menyebar di atas dan bawah titik nol pada sumbu Y, dan tidak membuat pola tertentu, maka dapat diinterpretasikan/ ditafsirkan bahwa tidak terjadi *heteroskedas*

¹⁶⁹ Trihendradi C, *Analisis Data Statistik*, Yogyakarta: Andi Offset, 2010, hal. 183-214.

4. Uji Hipotesis Penelitian

Untuk menguji hipotesis penelitian dengan menggunakan *SPSS Statistic* baik melalui analisis korelasi maupun regresi, dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagaimana dikemukakan C. Trihendradi berikut ini.

- (1) Sajikan data hasil penelitian sesuai variabel masing-masing dalam daftar "*data view*"
- (2) Buka *variabel view*, kemudian tulis simbol variabel (Y , X_1 , X_2 , dst....pada kolom *name*, ganti dengan angka 0 pada kolom *decimals*, dan tulis nama variabel pada kolom *label* (contoh: kinerja guru, kepemimpinan transformasional kepala sekolah, kompetensi pedagogik, dan motivasi berprestasi guru)
- (3) Buka kembali *data view*, klik *Analyze* > *correlate* > *bivariate* > masukan variabel yang akan dikorelasikan > *Pearson* > *one-tailed* > *OK*. lihat nilai koefisien korelasi pada kolom *Pearson Correlation*.
- (4) Untuk melihat besarnya pengaruh ditunjukkan oleh koefisien determinasi (R^2) atau nilai koefisien korelasi dikuadratkan dan sisanya (dari 100%) adalah faktor lainnya.
- (5) Untuk melihat kecenderungan arah persamaan regresi ($\hat{Y} = a + bX_1$), klik *Analyze* > *regression* > *linear* > masukan variabel Y pada kotak *devenden* > variabel X pada kotak *indeviden* > *OK*. > lihat pada *output Coefficients^a* > nilai *constant* dan nilai variabel.

L. Hipotesis Statistik

Hipotesis pada dasarnya merupakan suatu proposisi atau anggapan yang mungkin benar, dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan/pemecahan persoalan ataupun untuk dasar penelitian lebih lanjut. Hipotesis statistik ialah suatu pernyataan tentang bentuk fungsi suatu variabel atau tentang nilai sebenarnya suatu parameter. Suatu pengujian hipotesis statistik ialah prosedur yang memungkinkan keputusan dapat dibuat, yaitu keputusan untuk menolak atau tidak menolak hipotesis yang sedang dipersoalkan/diuji.

Hipotesis (atau lengkapnya hipotesis statistik) merupakan suatu anggapan atau suatu dugaan mengenai populasi. Sebelum menerima atau menolak sebuah hipotesis, seorang peneliti harus menguji keabsahan

hipotesis tersebut untuk menentukan *apakah hipotesis itu benar atau salah*. H_0 dapat berisikan tanda kesamaan (*equality sign*) seperti : $=$, $\leq$, atau $\geq$. Bilamana H_0 berisi tanda kesamaan yang tegas (*strict equality sign*) $=$, maka H_a akan berisi tanda tidak sama (*not-equality sign*). Jika H_0 berisikan tanda ketidaksamaan yang lemah (*weak inequality sign*) $\leq$, maka H_a akan berisi tanda ketidaksamaan yang kuat (*stirct inequality sign*) $>$; dan jika H_0 berisi $\geq$, maka H_a akan berisi $<$.

Istilah hipotesis berasal dari bahasa Yunani, yaitu dari kata hupo dan thesis. Hupo artinya sementara, atau kurang kebenarannya atau masih lemah kebenarannya. Sedangkan thesis artinya pernyataan atau teori. Karena hipotesis adalah pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya, sehingga istilah hipotesis ialah pernyataan sementara yang perlu diuji kebenarannya. Hipotesis dapat diartikan sebagai pernyataan statistik tentang parameter populasi. Dengan kata lain, hipotesis adalah taksiran terhadap parameter populasi, melalui data-data sampel. Dalam statistik dan penelitian terdapat dua macam hipotesis, yaitu hipotesis nol dan alternatif. Pada statistik, hipotesis nol diartikan sebagai tidak adanya perbedaan antara parameter dengan statistik, atau tidak adanya perbedaan antara ukuran populasi dan ukuran sampel. Dengan demikian hipotesis yang diuji adalah hipotesis nol, karena memang peneliti tidak mengharapkan adanya perbedaan data populasi dengan sampel. selanjutnya hipotesis alternatif adalah lawan hipotesis nol, yang berbunyi ada perbedaan antara data populasi dengan data sampel.

Adapun hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Hipotesis statistik 1: pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

$H_0: \rho_{y.1} = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

$H_1: \rho_{y.1} > 0$ artinya terdapat pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

- b) Hipotesis statistik 2: pengaruh kinerja dosen terhadap prestasi kepuasan mahasiswa.

$H_0: \rho_{y.2} = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh kinerja dosen terhadap prestasi kepuasan mahasiswa.

$H_1: \rho_{y.2} > 0$ artinya terdapat pengaruh kinerja dosen terhadap prestasi kepuasan mahasiswa.

- c) Hipotesis statistik 3: pengaruh layanan akademik dan kinerja dosen secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa.

$H_0: \rho_{y.1.3} = 0$ artinya tidak terdapat hubungan positif layanan akademik dan kinerja dosen secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa.

$H_1: \rho_{y.1.3} > 0$ artinya terdapat terdapat hubungan positif layanan akademik dan kinerja dosen secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa.

M. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan kepada mahasiswa pascasarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al Quran Jakarta tahun ajaran 2017/2018.

2. Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al Quran Jakarta , dengan tahapan penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.10
Tahapan Kegiatan Penyusunan Tesis

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					
		Juli	Agus	September	Oktober	November	Desember
1.	Pengajuan Judul Tesis	X					
2.	Ujian proposal penelitian	X					
3.	Penunjukkan pembimbing		X				
4.	Penulisan Bab I dan Bab II		X				
5.	Penulisan Bab III			X			

6.	Pembuatan Instrumen Penelitian			X			
7	Uji coba Instrumen Penelitian			X			
8.	Pelaporan Hasil Uji Coba Instrumen			X			
9.	Ujian Progres I				X		
10.	Penelitian				X		
11.	Pengolahan Data Hasil Penelitian				X		
12.	Penulisan Bab IV dan V					X	
13.	Ujian Proses II					X	
14.	Perbaikan hasil ujian progres II					X	
15	Penggandaan Tesis						X
16	Ujian Sidang Tesis						X
17	Perbaikan hasil ujian sidang						X

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV ini disajikan secara rinci lima bagian hasil penelitian, yakni: (1) deskripsi data hasil penelitian, (2) pengujian persyaratan analisis, (3) pengujian hipotesis penelitian, (4) pembahasan hasil penelitian, dan (5) keterbatasan penelitian.

A. Analisis Butir Instrumen penelitian

Analisis butir dilakukan untuk mengetahui jawaban responden terhadap masing-masing butir instrumen pada setiap variabel penelitian, dengan cara melihat prosentase jumlah responden yang menjawab positif terhadap setiap butir instrumen, yakni sebagai berikut:

1. Analisis Butir Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Tabel di bawah ini menunjukkan hasil analisis data berupa questioner yang disebar kepada responden pada variabel kepuasan mahasiswa (Y).

Tabel 4.1
Analisis Butir Variabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)

No.	Alternatif Jawaban	Prosentase	Pernyataan Instrumen dan Analisis
1	SS	52.5%	1. Mahasiswa senang kuliah di kampus Institut PTIQ Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (98.8%) merasa senang kuliah di Institut PTIQ Jakarta.
	S	46.3%	
	KS	1.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	
2	SS	52.5%	2. Mahasiswa senang dengan cara mengajar dosen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa (100%) senang dengan cara mengajar dosen.
	S	47.5%	
	KS	0%	
	TS	0%	
	STS	0%	
3	SS	36.3%	3. Mahasiswa puas dengan dengan pelayanan tata usaha kampus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (90.1%) puas dengan pelayanan tata usaha kampus.
	S	53.8%	
	KS	10%	
	TS	0%	
	STS	0%	
4	SS	42.5%	4. Mahasiswa senang dengan sistem ujian yang ada di kampus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebgaiian besar mahasiswa (97.5%) senang dengan sistem ujian di kampus.
	S	55%	
	KS	2.5%	
	TS	0%	
	STS	0%	
5	SS	45%	5. Mahasiswa puas dengan fasilitas yang tersedia di kampus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (98.8%) puas dengan fasilitas yang tersedia di kampus.
	S	53.8%	
	KS	1.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	
6	SS	48.8%	6. Mahasiswa puas dengan layanan akademik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (92.6%) senang puas dengan layanan akademik.
	S	43.8%	
	KS	7.5%	
	TS	0%	
	STS	0%	

No.	Alternatif Jawaban	Prosentase	Pernyataan Instrumen dan Analisis
7	SS	45%	7. Mahasiswa puas dengan layanan surat menyurat di akademik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (93.8%) puas dengan layanan surat menyurat di akademik.
	S	48.8%	
	KS	6.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	
8	SS	51.3%	8. Mahasiswa puas dengan mudah mengambil transkrip nilai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (95.1%) puas dengan mudah mengambil transkrip nilai.
	S	43.8%	
	KS	5%	
	TS	0%	
	STS	0%	
9	SS	42.5%	9. Mahasiswa senang dengan pelayanan akademik yang tidak membedakan status mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa (100%) senang dengan pelayanan akademik yang tidak membedakan status mahasiswa.
	S	57.5%	
	KS	0%	
	TS	0%	
	STS	0%	
10	SS	50%	10. Mahasiswa senang dengan perlakuan adil yang diterima mahasiswa saat mengikuti perkuliahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (96.3%) senang perlakuan yang adil saat mengikuti perkuliahan.
	S	46.3%	
	KS	3.8%	
	TS	0%	
	STS	0%	
11	SS	48.8%	11. Mahasiswa mampu bersikap bijaksana saat menerima tugas dari dosen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (93.8%) mampu bersikap bijaksana saat menerima tugas dari dosen.
	S	45%	
	KS	6.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	
12	SS	51.3%	12. Mahasiswa senang dengan uang kuliah sesuai kemampuan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (91.3%) senang dengan uang kuliah yang sesuai dengan kemampuan mahasiswa.
	S	40%	
	KS	7.5%	
	TS	1.3%	
	STS	0%	

No.	Alternatif Jawaban	Prosentase	Pernyataan Instrumen dan Analisis
13	SS	50%	13. Mahasiswa nyaman belajar di kampus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (96.3%) nyaman belajar di kampus.
	S	46.3%	
	KS	3.8%	
	TS	0%	
	STS	0%	
14	SS	36.3%	14. Mahasiswa membayar SPP tepat pada waktunya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (86.3%) membayar SPP tepat pada waktunya.
	S	50%	
	KS	10%	
	TS	3.8%	
	STS	0%	
15	SS	45%	15. Mahasiswa senang datang kuliah tepat waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (87.5%) senang datang kuliah tepat waktu.
	S	42.5%	
	KS	10%	
	TS	2.5%	
	STS	0%	
16	SS	41.3%	16. Mahasiswa senang dengan mengumpulkan tugas tepat waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (91.3%) senang dengan mengumpulkan tugas tepat waktu.
	S	50%	
	KS	8.8%	
	TS	0%	
	STS	0%	
17	SS	35%	17. Mahasiswa senang dengan tidak pernah absen dalam perkuliahan tanpa seizin dosen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (86.3%) senang dengan tidak pernah absen dalam perkuliahan tanpa seizin dosen.
	S	51.3%	
	KS	11.3%	
	TS	2.5%	
	STS	0%	
18	SS	46.3%	18. Mahasiswa bersikap tertib dan teratur saat proses administrasi Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (87.6%) mampu bersikap tertib dan teratur saat proses administrasi.
	S	41.3%	
	KS	12.5%	
	TS	0%	
	STS	0%	

No.	Alternatif Jawaban	Prosentase	Pernyataan Instrumen dan Analisis
19	SS	48.8%	19. Mahasiswa tidak merusak sarana dan prasarana pembelajaran atau kepentingan umum yang ada di kampus Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebgain besar mahasiswa (96.3%) tidak merusak sarana dan prasarana pembelajaran atau kepentingan yang ada di kampus.
	S	47.5%	
	KS	2.5%	
	TS	1.3%	
	STS	0%	
20	SS	45%	20. Mahasiswa berusaha untuk lulus tepat waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (95%) berusaha untuk lulus tepat waktu.
	S	50%	
	KS	5%	
	TS	0%	
	STS	0%	
21	SS	52.5%	21. Mahasiswa berusaha untuk menjaga nilai akademik agar selalu bagus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (96.3%) berusaha untuk menjaga nilai akademik agar selalu bagus.
	S	43.8%	
	KS	2.5%	
	TS	1.3%	
	STS	0%	
22	SS	52.5%	22. Mahasiswa mampu menjaga nama baik dosen dan keluarganya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (97.5%) mampu menjaga nama baik dosen dan keluarganya.
	S	45%	
	KS	2.5%	
	TS	0%	
	STS	0%	
23	SS	58.8%	23. Mahasiswa mampu menghindari sikap membenci dosen atau sikap tidak terpuji lainnya disebabkan nilai yang diberikan oleh dosen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (97.6%) mampu mneghindari sikap membenci dosen atau sikap tidak terpuji lainnya disebabkan nilai yang diberikan oleh dosen.
	S	38.8%	
	KS	2.5%	
	TS	0%	
	STS	0%	

No.	Alternatif Jawaban	Prosentase	Pernyataan Instrumen dan Analisis
24	SS	46.3%	24. Mahasiswa senang bisa menyampaikan saran kepada kampus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (90.1%) senang bisa menyampaikan saran kepada kampus.
	S	43.8%	
	KS	8.8%	
	TS	1.3%	
	STS	0%	
25	SS	52.5%	25. Mahasiswa senang dapat menyampaikan saran kepada dosen tentang jadwal perkuliahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (92.5%) senang dapat menyampaikan saran kepada dosen tentang jadwal perkuliahan.
	S	40%	
	KS	6.3%	
	TS	1.3%	
	STS	0%	
26	SS	57.5%	26. Mahasiswa senang dapat menyampaikan saran kepada dosen tentang sistem penilaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (86.3%) senang dapat menyampaikan saran kepada dosen tentang sistem penilaian.
	S	28.8%	
	KS	10%	
	TS	3.8%	
	STS	0%	
27	SS	46.3%	27. Mahasiswa senang dapat menyampaikan saran kepada dosen tentang sistem tatap muka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (90.1%) senang dapat menyampaikan saran kepada dosen tentang tatap muka.
	S	43.8%	
	KS	6.3%	
	TS	3.8%	
	STS	0%	
28	SS	42.5%	28. Mahasiswa senang dapat kesempatan untuk membentuk forum diskusi di kampus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (86.3%) senang dapat kesempatan untuk membentuk fodrum diskusi di kampus.
	S	43.8%	
	KS	6.3%	
	TS	3.8%	
	STS	0%	

No.	Alternatif Jawaban	Prosentase	Pernyataan Instrumen dan Analisis
29	SS	46.3%	29. Mahasiswa senang dapat kesempatan untuk membentuk kelompok belajar di kampus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (83.8%) senang dapat kesempatan untuk membentuk kelompok belajar di kampus.
	S	37.5%	
	KS	10%	
	TS	5%	
	STS	1.3%	
30	SS	41.3%	30. Mahasiswa senang diberikan kesempatan untuk mengusulkan dosen pembimbing tesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (87.6%) senang diberikan kesempatan untuk mengusulkan dosen pembimbing tesis.
	S	46.3%	
	KS	10%	
	TS	2.5%	
	STS	0%	

2. Analisis Butir Variabel Layanan Akademik (X_1)

Tabel di bawah ini menunjukkan hasil analisis data berupa questioner yang disebar kepada responden pada variabel layanan akademik (X_1).

Tabel 4.2
Analisis Butir Variabel
Layanan Akademik (X_1)

No.	Alternatif Jawaban	Prosentase	Pernyataan Instrumen dan Analisis
1	SS	46.3%	1. Mahasiswa senang dengan staff yang berpenampilan rapi dan sopan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (97.6%) senang dengan staff yang berpenampilan rapi dan sopan.
	S	51.3%	
	KS	2.5%	
	TS	0%	
	STS	0%	
2	SS	47.5%	2. Mahasiswa senang dengan staff yang siap membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (97.5%) senang dengan staff yang siap membantu
	S	50%	
	KS	2.5%	
	TS	0%	
	STS	0%	

			mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.
No.	Alternatif Jawaban	Prosentase	Pernyataan Instrumen dan Analisis
3	SS	21.3%	3. Mahasiswa senang dengan staff bisa memfasilitasi dosen bimbingan konseling untuk setiap mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (90.1%) senang dengan staff bisa memfasilitasi dosen bimbingan konseling untuk setiap mahasiswa.
	S	68.8%	
	KS	8.8%	
	TS	1.3%	
	STS	0%	
4	SS	31.3%	4. Mahasiswa senang dengan staff beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (77.6%) senang kepada staff beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi.
	S	46.3%	
	KS	21.3%	
	TS	1.3%	
	STS	0%	
5	SS	47.5%	5. Mahasiswa senang dengan staff yang mudah ditemui secara langsung saat mahasiswa membutuhkan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (91.3%) senang dengan staff yang mudah ditemui secara langsung saat mahasiswa membutuhkan pelayanan.
	S	43.8%	
	KS	8.8%	
	TS	0%	
	STS	0%	
6	SS	37.5%	6. Mahasiswa senang dengan staff yang menyediakan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih di area kampus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (73.8%) senang dengan staff yang menyediakan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih di area kampus.
	S	36.3%	
	KS	23.8%	
	TS	2.5%	
	STS	0%	

No.	Alternatif Jawaban	Prosentase	Pernyataan Instrumen dan Analisis
7	SS	28.8%	7. Mahasiswa senang dengan staff memfasilitasi berbagai referensi buku, jurnal, maupun tesis dan disertasi dipergustakaan kampus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (67.6%) senang staff memfasilitasi berbagai referensi buku, jurnal, maupun tesis dan disertasi dipergustakaan kampus.
	S	38.8%	
	KS	26.3%	
	TS	5%	
	STS	1.3%	
8	SS	46.3%	8. Mahasiswa senang dengan staff yang melakukan layanan akademik dipusat layanan yang lokasinya strategis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (97.6%) senang staff di layanan akademik yang lokasinya strategis.
	S	51.3%	
	KS	2.5%	
	TS	0%	
	STS	0%	
9	SS	40%	9. Mahasiswa senang dengan staff memfasilitasi meja layanan yang mudah diakses bagi mahasiswa saat memasuki ruang layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (93.8%) senang staff memfasilitasi meja layanan yang mudah diakses bagi mahasiswa.
	S	53.8%	
	KS	5%	
	TS	1.3%	
	STS	0%	
10	SS	37.5%	10. Mahasiswa senang dengan staff menyediakan alur layanan bagi setiap kebutuhan mahasiswa yang dipajang dalam bentuk poster atau spanduk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (86.3%) senang dengan staff menyediakan alur layanan bagi setiap kebutuhan mahasiswa yang dipajang dalam bentuk poster atau spanduk.
	S	48.8%	
	KS	12.5%	
	TS	1.3%	
	STS	0%	
11	SS	31.3%	11. Mahasiswa senang dengan staff menyediakan perangkat komputer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa
	S	32.5%	
	KS	27.5%	

	TS	7.5%	sebagian besar mahasiswa (63.8%) senang dengan staff menyediakan perangkat komputer.
	STS	1.3%	
No.	Alternatif Jawaban	Prosentase	Pernyataan Instrumen dan Analisis
12	SS	51.3%	12. Mahasiswa senang dengan staff menyediakan fasilitas ibadah yang nyaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (96.3%) senang dengan staff menyediakan fasilitas ibadah yang nyaman.
	S	45%	
	KS	3.8%	
	TS	0%	
	STS	0%	
13	SS	28.8%	13. Mahasiswa senang dengan staff menyediakan sistem layanan yang dapat mudah diakses. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (81.3%) senang dengan staff menyediakan sistem layanan yang dapat mudah diakses.
	S	52.5%	
	KS	18.8%	
	TS	0%	
	STS	0%	
14	SS	36.3%	14. Mahasiswa senang dengan staff selalu siapa membantu mahasiswa dalam menghadapi maalah akademik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (93.8%) senang dengan staff selalu siapa membantu mahasiswa dalam menghadapi maalah akademik.
	S	57.5%	
	KS	6.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	
15	SS	28.8%	15. Mahasiswa senang dengan staff yang aktif bertanya mengenai kebutuhan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (70.1%) senang dengan staff yang aktif bertanya mengenai kebutuhan mahasiswa.
	S	41.3%	
	KS	25%	
	TS	5%	
	STS	0%	
16	SS	38.8%	16. Mahasiswa senang dengan staff yang melayani mahasiswa dengan ramah dan terbuka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (90.1%) senang dengan staff yang melayani mahasiswa dengan ramah dan terbuka.
	S	51.3%	
	KS	10%	
	TS	0%	
	STS	0%	

No.	Alternatif Jawaban	Prosentase	Pernyataan Instrumen dan Analisis
17	SS	25%	17. Mahasiswa senang dengan staff yang menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (76.3%) senang dengan staff yang menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi.
	S	51.3%	
	KS	22.5%	
	TS	1.3%	
	STS	0%	
18	SS	26.3%	18. Mahasiswa senang dengan staff yang cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (80.1%) senang dengan staff yang cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah mahasiswa.
	S	53.8%	
	KS	20%	
	TS	0%	
	STS	0%	
19	SS	31.3%	19. Mahasiswa senang dengan staff yang memberikan pelayanan cepat dan tuntas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (87.6%) senang dengan staff yang memberikan pelayanan cepat dan tuntas.
	S	56.3%	
	KS	12.5%	
	TS	0%	
	STS	0%	
20	SS	36.3%	20. Mahasiswa senang dengan staff yang bersikap adil dalam melayani kebutuhan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (88.8%) senang dengan staff yang bersikap adil dalam melayani kebutuhan mahasiswa.
	S	52.5%	
	KS	11.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	
21	SS	38.8%	21. Mahasiswa senang dengan staff yang mempunyai kompetensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (91.3%) senang dengan staff yang mempunyai kompetensi.
	S	52.5%	
	KS	8.8%	
	TS	0%	
	STS	0%	

No.	Alternatif Jawaban	Prosentase	Pernyataan Instrumen dan Analisis
22	SS	38.8%	22. Mahasiswa senang dengan staff yang memberikan layanan akademik yang berkualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (96.3%) senang dengan staff yang memberikan layanan akademik yang berkualitas.
	S	57.5%	
	KS	3.8%	
	TS	0%	
	STS	0%	
23	SS	38.8%	23. Mahasiswa senang dengan staff yang memberikan informasi satu-satunya yang dapat dipercaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (93.8%) senang dengan staff yang memberikan informasi satu-satunya yang dapat dipercaya.
	S	55%	
	KS	6.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	
24	SS	41.3%	24. Mahasiswa senang dengan staff yang memberikan informasi terupdate terkait perubahan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (87.6%) senang dengan staff yang memberikan informasi terupdate terkait perubahan layanan.
	S	46.3%	
	KS	11.3%	
	TS	0%	
	STS	1.3%	
25	SS	33.8%	25. Mahasiswa senang dengan staff bersedia membantu setiap keluhan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (97.5%) senang dengan staff bersedia membantu setiap keluhan mahasiswa.
	S	57.5%	
	KS	7.5%	
	TS	0%	
	STS	1.3%	
26	SS	33.8%	26. Mahasiswa senang dengan staff yang ikut membantu menjelaskan besarnya kontribusi biaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (91.3%) senang dengan staff yang ikut membantu menjelaskan besarnya kontribusi biaya.
	S	40%	
	KS	23.8%	
	TS	0%	
	STS	2.5%	

No.	Alternatif Jawaban	Prosentase	Pernyataan Instrumen dan Analisis
27	SS	41.3%	27. Mahasiswa senang dengan staff yang menjaga hubungan baik dengan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (98.8%) senang dengan staff yang menjaga hubungan baik dengan mahasiswa.
	S	57.5%	
	KS	1.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	
28	SS	32.5%	28. Mahasiswa senang dengan staff yang piawai dalam menjalankan tugasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (96.3%) senang dengan staff yang piawai dalam menjalankan tugasnya.
	S	63.8%	
	KS	3.8%	
	TS	0%	
	STS	0%	
29	SS	35%	29. Mahasiswa senang dengan staff yang santun dalam memberikan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (57.5%) senang dengan staff yang santun dalam memberikan layanan.
	S	57.5%	
	KS	7.5%	
	TS	0%	
	STS	0%	
30	SS	38.8%	30. Mahasiswa senang dengan staff yang memberikan informasi yang jelas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (96.3%) senang dengan staff yang memberikan informasi yang jelas.
	S	57.5%	
	KS	3.8%	
	TS	0%	
	STS	0%	

3. Analisis Butir Variabel Kinerja Dosen (X_2)

Tabel di bawah ini menunjukkan hasil analisis data berupa questioner yang disebar kepada responden pada variabel kinerja dosen (X_2).

Tabel 4.3
Analisis Butir Variabel
Kinerja Dosen (X_2)

No.	Alternatif Jawaban	Prosentase	Pernyataan Instrumen dan Analisis
1	SS	47.5%	1. Mahasiswa senang dengan dosen menggunakan strategi pembelajaran yang baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (88.8%) senang dengan dengan dosen menggunakan strategi pembelajaran yang baik.
	S	41.3%	
	KS	11.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	
2	SS	65%	2. Mahasiswa senang dengan dosen berkenan menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (98.8%) senang dengan dosen berkenan menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab.
	S	33.8%	
	KS	1.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	
3	SS	68.8%	3. Mahasiswa senang dengan dosen yang menyediakan silabus mata kuliah sesuai dengan mata kuliah yang di ampu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (98.8%) senang dengan dosen yang menyediakan silabus mata kuliah sesuai dengan mata kuliah yang di ampu.
	S	30%	
	KS	1.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	
4	SS	38.8%	4. Mahasiswa senang dengan dosen yang menyediakan bahan bacaan yang sesuai materi silabus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (86.3%) senang dengan dosen yang menyediakan bahan bacaan yang sesuai materi silabus.
	S	47.5%	
	KS	12.5%	
	TS	1.3%	
	STS	0%	

No.	Alternatif Jawaban	Prosentase	Pernyataan Instrumen dan Analisis
5	SS	56.3%	5. Mahasiswa senang dengan dosen yang menggunakan bahasa yang jelas, menarik, dan mudah dipahami. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (97.6%) senang dengan dosen yang menggunakan bahasa yang jelas, menarik, dan mudah dipahami.
	S	41.3%	
	KS	2.5%	
	TS	0%	
	STS	0%	
6	SS	60%	6. Mahasiswa senang dengan suara dosen yang jelas dalam menerangkan materi perkuliahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (96.3%) senang dengan suara dosen yang jelas dalam menerangkan materi perkuliahan.
	S	36.3%	
	KS	3.8%	
	TS	0%	
	STS	0%	
7	SS	70%	7. Mahasiswa senang dengan dosen yang berpenampilan menarik serta berpakaian rapi dan sopan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (98.8%) senang dengan dosen yang berpenampilan menarik serta berpakaian rapi dan sopan.
	S	28.8%	
	KS	1.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	
8	SS	66.3%	8. Mahasiswa senang dengan dosen yang cepat tanggap dalam merespon pertanyaan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (97.6%) senang dengan dosen yang cepat tanggap dalam merespon pertanyaan mahasiswa.
	S	31.3%	
	KS	2.5%	
	TS	0%	
	STS	0%	
9	SS	48.8%	9. Mahasiswa senang dengan dosen yang tidak pernah meniadakan perkuliahan tanpa alasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (88.8%) senang dengan dosen yang tidak pernah meniadakan perkuliahan tanpa alasan.
	S	40%	
	KS	11.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	

No.	Alternatif Jawaban	Prosentase	Pernyataan Instrumen dan Analisis
10	SS	53.8%	10. Mahasiswa senang dengan dosen yang mampu menumbuhkan minat dan semangat mahasiswa dalam pembelajaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (97.6%) senang dengan dosen yang mampu menumbuhkan minat dan semangat mahasiswa dalam pembelajaran.
	S	43.8%	
	KS	2.5%	
	TS	0%	
	STS	0%	
11	SS	43.8%	11. Mahasiswa senang dengan dosen yang menciptakan suasana belajar yang menyenangkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (91.3%) senang dengan dosen yang menciptakan suasana belajar yang menyenangkan.
	S	47.5%	
	KS	8.8%	
	TS	0%	
	STS	0%	
12	SS	40%	12. Mahasiswa senang dengan dosen yang memberikan konseling secara rutin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (87.5%) senang dengan dosen yang memberikan konseling secara rutin.
	S	47.5%	
	KS	11.3%	
	TS	1.3%	
	STS	0%	
13	SS	38.8%	13. Mahasiswa senang dengan dosen yang hadir dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (86.3%) senang dengan dosen yang hadir dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu
	S	47.5%	
	KS	13.8%	
	TS	0%	
	STS	0%	
14	SS	65%	14. Mahasiswa senang dengan dosen yang menguasai materi perkuliahan dengan baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (98.8%) senang dengan dosen yang menguasai materi perkuliahan dengan baik.
	S	33.8%	
	KS	1.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	

No.	Alternatif Jawaban	Prosentase	Pernyataan Instrumen dan Analisis
15	SS	53.8%	15. Mahasiswa senang dengan dosen yang menyampaikan materi perkuliahan dengan metode efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (93.8%) senang dengan dosen yang menyampaikan materi perkuliahan dengan metode efektif.
	S	40%	
	KS	6.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	
16	SS	48.8%	16. Mahasiswa senang dengan dosen yang memberikan contoh konkrit setiap menjelaskan setiap hal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (96.3%) senang dengan dosen yang memberikan contoh konkrit setiap menjelaskan setiap hal.
	S	47.5%	
	KS	3.8%	
	TS	0%	
	STS	0%	
17	SS	62.5%	17. Mahasiswa senang dengan dosen yang memberikan tugas sesuai dengan mata kuliah yang diampu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa (100%) senang dengan dosen yang memberikan tugas sesuai dengan mata kuliah yang diampu.
	S	37.5%	
	KS	0%	
	TS	0%	
	STS	0%	
18	SS	60%	18. Mahasiswa senang dengan dosen yang sangat komunikatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (98.8%) senang dengan dosen yang sangat komunikatif.
	S	38.8%	
	KS	1.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	
19	SS	53.8%	19. Mahasiswa senang dengan dosen yang menciptakan suasana kelas yang kondusif dan membuat mahasiswa termotivasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (97.6%) senang dengan dosen yang menciptakan suasana kelas yang kondusif dan membuat mahasiswa termotivasi.
	S	43.8%	
	KS	6.3%	
	TS	0%	
	STS	1.3%	

No.	Alternatif Jawaban	Prosentase	Pernyataan Instrumen dan Analisis
20	SS	48.8%	20. Mahasiswa senang dengan dosen yang terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberikan materi kuliah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (92.6%) senang dengan dosen yang terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberikan materi kuliah.
	S	43.8%	
	KS	6.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	
21	SS	50%	21. Mahasiswa senang dengan cara dosen mengajar tidak terlalu lambat atau cepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (93.8%) senang dengan cara dosen mengajar tidak terlalu lambat atau cepat.
	S	43.8%	
	KS	6.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	
22	SS	55%	22. Mahasiswa senang dengan dosen yang menyelesaikan seluruh materi sesuai isi silabus mata kuliah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa (100%) senang dengan dosen yang menyelesaikan seluruh materi sesuai isi silabus mata kuliah.
	S	45%	
	KS	0%	
	TS	0%	
	STS	0%	
23	SS	50%	23. Mahasiswa senang dengan dosen yang memberikan materi mata kuliah yang diperbaharui dengan contoh perkembangan terakhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (93.8%) senang dengan dosen yang memberikan materi mata kuliah yang diperbaharui dengan contoh perkembangan terakhir.
	S	43.8%	
	KS	6.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	
24	SS	53.8%	24. Mahasiswa senang dengan dosen yang memiliki standar penilaian dan disampaikan diawal perkuliahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (96.3%) senang dengan dosen yang memiliki standar penilaian dan disampaikan diawal perkuliahan.
	S	42.5%	
	KS	3.8%	
	TS	0%	
	STS	0%	

No.	Alternatif Jawaban	Prosentase	Pernyataan Instrumen dan Analisis
26	SS	50%	25. Mahasiswa senang dengan dosen bersedia membantu mahasiswa dalam permasalahan perkuliahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (98.8%) senang dengan dosen bersedia membantu mahasiswa dalam permasalahan perkuliahan.
	S	48.8%	
	KS	0%	
	TS	1.3%	
	STS	0%	
27	SS	42.5%	26. Mahasiswa senang dengan dosen yang memberikan penilaian secara obyektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (96.3%) senang dengan dosen yang memberikan penilaian secara obyektif.
	S	53.8%	
	KS	3.8%	
	TS	0%	
	STS	0%	
28	SS	38.8%	27. Mahasiswa senang dengan dosen yang mudah di temui di luar kelas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (82.6%) senang dengan dosen yang mudah di temui di luar kelas.
	S	43.8%	
	KS	15%	
	TS	1.3%	
	STS	1.3%	
29	SS	51.3%	28. Mahasiswa senang dengan dosen yang memberikan pendidikan nilai, etika, selain materi kuliah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (93.8%) senang dengan dosen yang memberikan pendidikan nilai, etika, selain materi kuliah.
	S	42.5%	
	KS	6.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	
30	SS	58.8%	30. Mahasiswa senang dengan dosen yang memperlihatkan sikap menghormati mahasiswa dan memotivasi mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa (98.8%) senang dengan dosen yang memperlihatkan sikap menghormati mahasiswa dan memotivasi mahasiswa.
	S	40%	
	KS	1.3%	
	TS	0%	
	STS	0%	

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Data primer yang dijadikan dasar deskripsi hasil penelitian kuantitatif ini adalah skor kepuasan mahasiswa (Y), layanan akademik (X_1), dan kinerja dosen (X_2), yang diperoleh dari angket dengan skala (*Rating Scale*) 1 sampai dengan 5. Data tersebut, diolah dengan menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Science*).

Seiring dengan perkembangan zaman maka tujuan awal diciptakan SPSS sedikit bergeser. Awalnya, SPSS diciptakan untuk proses mengolah data dalam bidang ilmu sosial. Namun, sekarang fungsi SPSS sudah diperluas untuk melayani berbagai jenis *user* seperti untuk proses produksi pabrik, riset ilmu *science*, dan lainnya. Oleh karena itu, kepanjangan SPSS pun berubah menjadi (*Statistical Product and Service Solutions*) dan Microsoft Excell 2010.

SPSS untuk menyajikan statistik deskriptif, sehingga dapat diketahui beberapa data deskriptif antara lain: jumlah responden (N), harga rata-rata (*mean*), rata-rata kesalahan standar (*Standard Error of Mean*), median atau nilai tengah, modus (*mode*) atau nilai yang sering muncul, simpang baku (*Standard Deviation*), varians (*Variance*), rentang (*range*), skor terendah (*minimum scor*), skor tertinggi (*maksimum scor*), jumlah skor (*sum*), banyaknya kelas interval dan panjang kelas interval.

Hasil penelitian kuantitatif dilanjutkan dengan penelitian kualitatif dengan fokus penelitian yang sama. Fokus penelitian tahap kualitatif dimaksudkan untuk mendapatkan penjelasan dan jawaban secara lebih mendalam mengenai pernyataan-pernyataan yang diajukan melalui penelitian tahap kuantitatif.

Proses pengumpulan data pada penelitian kualitatif dilakukan dengan cara bertahap, yaitu melalui tahap pengamatan (observasi), wawancara mendalam (interview), tahap informasi kunci dengan mahasiswa, staff akademik dan dosen pada masing-masing variabel sebagaimana dimaksud di atas.

1. Kepuasan Mahasiswa (Y)

a. Deskripsi Data Kuantitatif

Data primer variabel kepuasan mahasiswa (Y) merupakan data yang diperoleh melalui angket (*quesioner*) yang terdiri dari 30 item pernyataan dengan skala penilaian 1 sampai dengan 5, sehingga rentang skor minimal ke skor maksimal atau rentang skor teoritik adalah 30 sampai dengan 150. Adapun data deskriptif kuantitatif untuk variabel kepuasan mahasiswa (Y) yang diperoleh dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

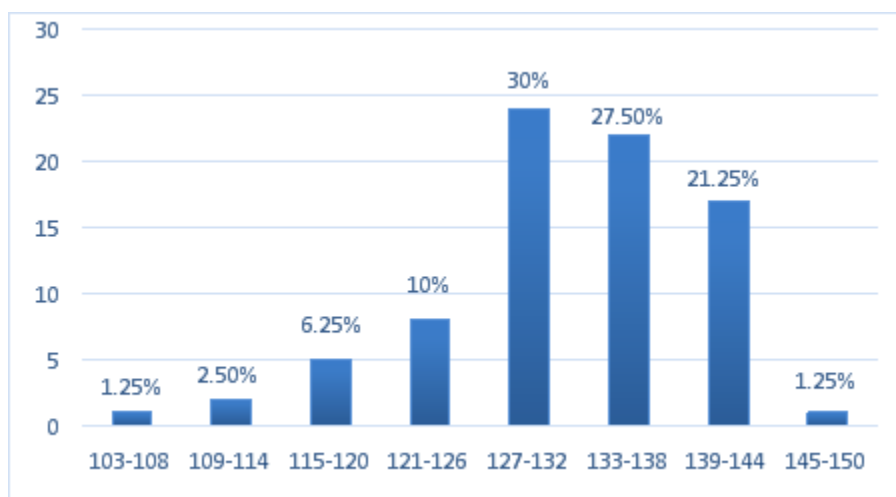
Tabel 4.4
Data Deskriptif Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

No.	Aspek Data	Y
1.	Jumlah Responden (<i>N</i>) <i>Valid</i> <i>Missing</i>	80
		0
2.	Rata-rata (<i>mean</i>)	131.56
3.	Rata-rata kesalahan standar (<i>Std. Error of Mean</i>)	0.915
4.	Nilai Tengah (<i>Median</i>)	132.50
5.	Skor yang sering muncul (<i>Modus/Mode</i>)	129
6.	Simpang baku (<i>Std. Deviation</i>)	8.186
7.	Rata-rata kelompok (<i>Varians</i>)	67.009
8.	Rentang (<i>Range</i>)	42
9.	Skor terkecil (<i>Minimum scor</i>)	103
10.	Skor terbesar (<i>Maksimum scor</i>)	145
11.	Jumlah (<i>Sum</i>)	10525

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, maka terlihat skor rata-rata 131.56 dan modus 129 yang jaraknya tidak jauh berbeda. Tampilan lengkap perolehan skor variabel kepuasan mahasiswa dalam penyajian berbentuk tabel distribusi frekuensi dan gambar histogram berikut ini:

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Mahasiswa (Y)

Kelas Interval	Titik Tengah	Frekuensi (Fi)	Frekuensi	
			Prosentase (%)	Kumulatif Prosentase (%)
103-108	105,5	1	1,25	1,25
109-114	111,5	2	2,50	3,75
115-120	117,5	5	6,25	10
121-126	123,5	8	10	20
127-132	129,5	24	30	50
133-138	135,5	22	27,50	77,50
139-144	141,5	17	21,25	98,75
145-150	147,5	1	1,25	100
Jumlah		80		

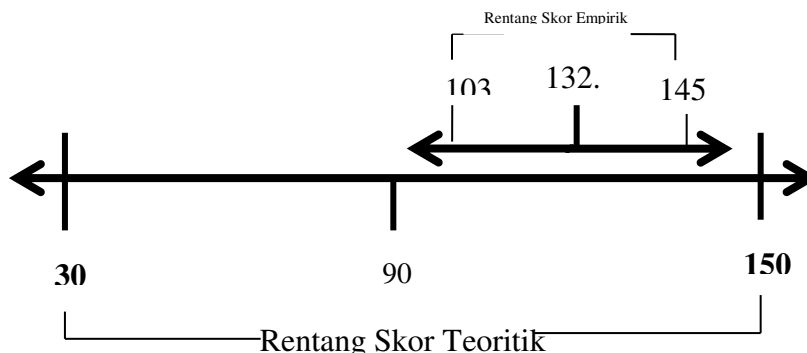


Gambar 4.1
Histogram Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, bahwa skor tertinggi frekuensi berada pada kelas ke-5 sebesar 30% yaitu pada rentang skor 127-132, dengan jumlah mahasiswa PTIQ yang memiliki skor frekuensi kepuasan dengan skor rata-rata 131,56 sebanyak 24 orang (30%), sedangkan yang berada di atas skor rata-rata sebanyak 40 orang (50%) dan di bawah skor rata-rata sebanyak 16 orang (20%).

Hal ini berarti bahwa jumlah prosentase mahasiswa yang memiliki kepuasan di bawah 20 %. Sedangkan jumlah mahasiswa yang memiliki skor rata-rata dan di atas rata-rata yaitu sebesar 70%. Dengan demikian, maka jumlah mahasiswa yang memiliki kepuasan berada dalam **kategori baik/tinggi**.

Variabel kepuasan mahasiswa memiliki rentang skor teoritik 30 sampai dengan 150, dengan skor tengah (*median*) 90 dan rentang skor empirik antara 103 sampai dengan 145, dengan skor median empirik 132,5 yang berarti distribusi sebaran skor empirik berada di atas daerah skor median teoritik. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini relatif memiliki **kategori baik/tinggi**.



Gambar 4.2
Posisi Skor Empirik Terhadap Skor Teoritik
Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

2. Layanan Akademik (X_1)

a. Deskripsi Data Kuantitatif

Data primer variabel layanan akademik (X_1) merupakan data yang diperoleh melalui angket (*quesioner*) yang terdiri dari 30 item pernyataan dengan skala penilaian 1 sampai dengan 5, sehingga rentang skor minimal ke skor maksimal atau rentang skor teoritik adalah 30 sampai dengan 150. Adapun data deskriptif kuantitatif untuk variabel layanan akademik (X_1) yang diperoleh dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Data Deskriptif Variabel Layanan Akademik (X_1)

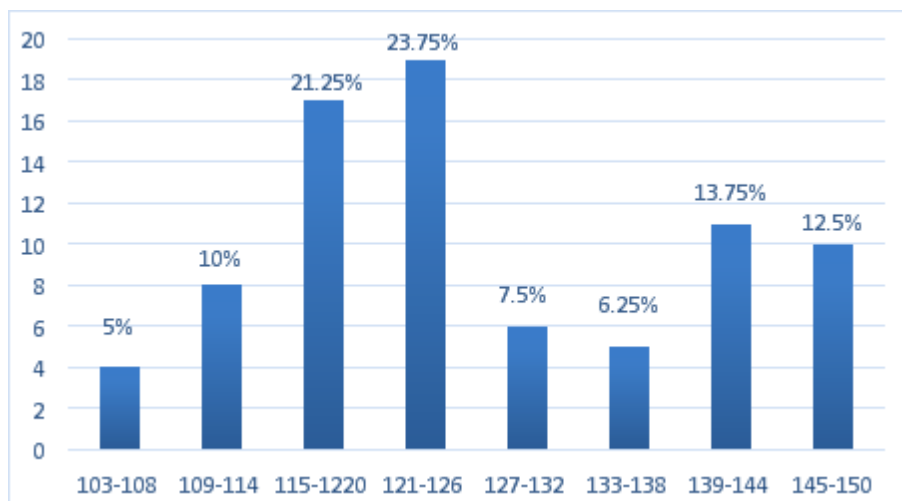
No.	Aspek Data	X_1
1.	Jumlah Responden (N)	Valid 80
		Missing 0
2.	Rata-rata (<i>mean</i>)	126.66
3.	Rata-rata kesalahan standar (<i>Std. Error of Mean</i>)	1.445
4.	Nilai Tengah (<i>Median</i>)	123.00
5.	Skor yang sering muncul (<i>Modus/Mode</i>)	122
6.	Simpang baku (<i>Std. Deviation</i>)	12.921
7.	Rata-rata kelompok (<i>Varians</i>)	166.961
8.	Rentang (<i>Range</i>)	47
9.	Skor terkecil (<i>Minimum scor</i>)	103
10.	Skor terbesar (<i>Maksimum scor</i>)	150
11.	Jumlah (<i>Sum</i>)	10133

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, maka terlihat skor rata-rata 126.66 dan modus 122 yang jaraknya tidak jauh berbeda. Tampilan lengkap perolehan skor variabel layanan akademik dalam penyajian berbentuk tabel distribusi frekuensi dan gambar histogram berikut ini.

Tabel 4.7

Distribusi Frekuensi Skor Layanan Akademik (X_1)

Kelas Interval	Titik Tengah	Frekuensi (Fi)	Frekuensi	
			Prosentase (%)	Kumulatif Prosentase (%)
103-108	105,5	4	5.00	5.00
109-114	111,5	8	10.00	15.00
115-120	117,5	17	21.25	36.25
121-126	123,5	19	23.75	60.00
127-132	129,5	6	7.50	67.50
133-138	135,5	5	6.25	73.75
139-144	141,5	11	13.75	87.50
145-150	147,5	10	12.50	100
Jumlah		80		

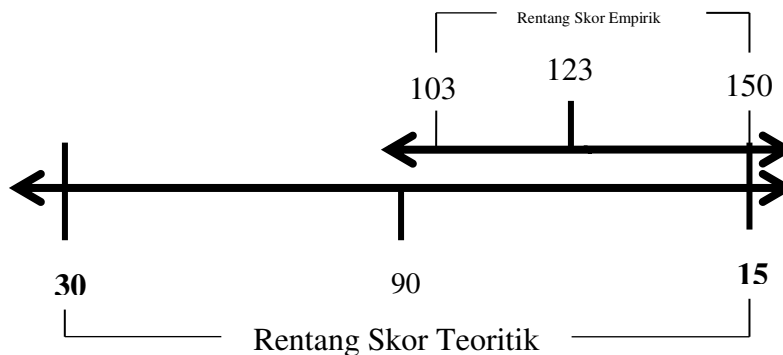


Gambar 4.3
Histogram Variabel Layanan Akademik (X_1)

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, bahwa skor tertinggi frekuensi berada pada kelas ke-4 sebesar 23.75% yaitu pada rentang skor 121-126, dengan jumlah mahasiswa PTIQ yang memiliki skor frekuensi layanan akademik dengan skor rata-rata 126,66 sebanyak 19 orang (23.75%), sedangkan yang berada di atas skor rata-rata sebanyak 32 orang (40%) dan di bawah skor rata-rata sebanyak 29 orang (36.25%).

Hal ini berarti bahwa jumlah prosentase staf tata usaha yang memberikan layanan akademik dengan skor rata-rata dan di atas rata-rata menunjukkan posisi yang tinggi yaitu sebesar 63,75%. Dengan demikian, maka pelayanan tata usaha terhadap mahasiswa berada pada **kategori baik/tinggi**.

Variabel layanan akademik tata usaha memiliki rentang skor teoritik 30 sampai dengan 150, dengan skor tengah (*median*) 90 dan rentang skor empirik antara 103 sampai dengan 150, dengan skor median empirik 123 yang berarti distribusi sebaran skor empirik berada di atas daerah skor median teoritik. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa sebaran skor layanan akademik tata usaha relatif dalam **kategori baik/tinggi**.



Gambar 4.4
Posisi Skor Empirik Terhadap Skor Teoritik
Variabel Layanan Akademik (X_1)

b. Kinerja Dosen (X_2)

a. Deskripsi Data Kuantitatif

Data primer variabel kinerja dosen (X_2) merupakan data yang diperoleh melalui angket (*quesioner*) yang terdiri dari 30 item pernyataan dengan skala penilaian 1 sampai dengan 5, sehingga rentang skor minimal ke skor maksimal atau rentang skor teoritik adalah 30 sampai dengan 150. Adapun data deskriptif kuantitatif untuk variabel kinerja dosen (X_2) yang diperoleh dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

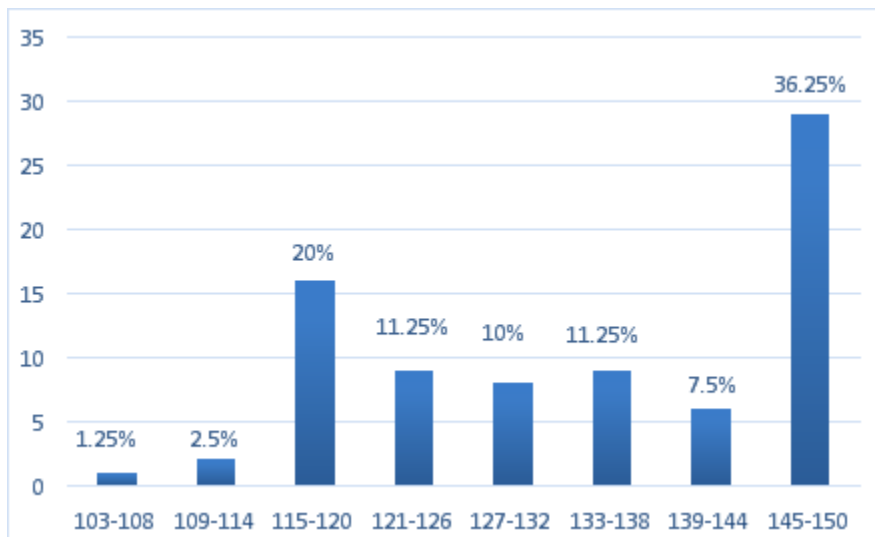
Tabel 4.8
Data Deskriptif Variabel Kinerja Dosen (X_2)

No.	Aspek Data	X_2
1.	Jumlah Responden (N) <i>Valid</i> <i>Missing</i>	80
		0
2.	Rata-rata (<i>mean</i>)	134.30
3.	Rata-rata kesalahan standar (<i>Std. Error of Mean</i>)	1.454
4.	Nilai Tengah (<i>Median</i>)	135.50
5.	Skor yang sering muncul (<i>Modus/Mode</i>)	150
6.	Simpang baku (<i>Std. Deviation</i>)	13.008
7.	Rata-rata kelompok (<i>Varians</i>)	169.200
8.	Rentang (<i>Range</i>)	47
9.	Skor terkecil (<i>Minimum scor</i>)	103
10.	Skor terbesar (<i>Maksimum scor</i>)	150
11.	Jumlah (<i>Sum</i>)	10744

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, maka terlihat skor rata-rata 134.30 dan modus 150 yang jaraknya tidak jauh berbeda. Tampilan lengkap perolehan skor variabel kinerja dosen dalam penyajian berbentuk tabel distribusi frekuensi dan gambar histogram berikut ini:

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Skor Kinerja Dosen (X_2)

Kelas Interval	Titik Tengah	Frekuensi (F_i)	Frekuensi	
			Prosentase (%)	Kumulatif Prosentase (%)
103-108	105,5	1	1.25	1.25
109-114	111,5	2	2.50	3.75
115-120	117,5	16	20.00	23.75
121-126	123,5	9	11.25	35.00
127-132	129,5	8	10.00	45.00
133-138	135,5	9	11.25	56.25
139-144	141,5	6	7.50	63.75
145-150	147,5	29	36.25	100
Jumlah		80		

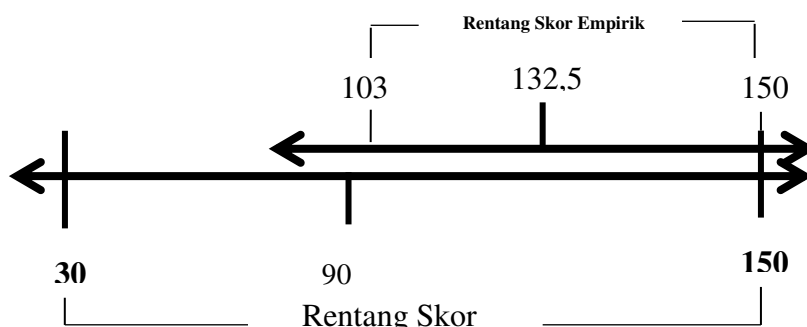


Gambar 4.5
Histogram Variabel Kinerja Dosen (X_2)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, bahwa skor tertinggi frekuensi berada pada kelas ke-8 sebesar 36.25% yaitu pada rentang skor 145-150, dengan jumlah dosen PTIQ yang memiliki skor frekuensi kinerja dosen dengan skor rata-rata 134.30 sebanyak 9 orang dosen (11,25%), sedangkan yang berada di atas skor rata-rata sebanyak 35 orang dosen (43,75%), dan di bawah skor rata-rata sebanyak 36 orang (45%).

Hal ini berarti bahwa jumlah prosentase dosen yang memiliki kinerja rata-rata dan di atas rata-rata sebesar 55%. Dengan demikian, maka jumlah dosen yang memiliki kinerja baik dalam **kategori baik/tinggi**.

Variabel kepuasan mahasiswa memiliki rentang skor teoritik 30 sampai dengan 150, dengan skor tengah (*median*) 90 dan rentang skor empirik antara 103 sampai dengan 150, dengan skor median empirik 132,5, yang berarti distribusi sebaran skor empirik berada di atas daerah skor median teoritik. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa kinerja dosen dalam penelitian ini relatif memiliki **kategori baik/tinggi**.



Gambar 4.6
Posisi Skor Empirik Terhadap Skor Teoritik
Variabel Kinerja Dosen (X_2)

A. Uji Prasyarat Analisis

Teknik analisis yang dipergunakan untuk menguji hipotesis-hipotesis tentang **Pengaruh Layanan Akademik (X_1)**, dan **Kinerja Dosen (X_2)**, **Kepuasan Mahasiswa (Y)**, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama adalah teknik analisis korelasi sederhana dan berganda serta teknik regresi sederhana dan berganda.

Untuk dapat menggunakan teknik analisis korelasi dan regresi tersebut di atas, maka diperlukan terpenuhinya tiga persyaratan analisis yaitu 1) analisis normalitas distribusi galat taksiran adalah galat taksiran (*error*) ketiga variabel harus *berdistribusi normal*, 2) analisis linieritas persamaan regresi (Y atas X_1 , dan X_2 ,) secara sendiri-sendiri maupun secara simultan/bersama-sama, maka persamaan regresi harus *linier*, dan 3) analisis homogenitas varian yakni varians kelompok ketiga variabel harus *homogen*. Sedangkan uji independensi kedua variabel bebas tidak dilakukan, karena kedua variabel bebas tersebut diasumsikan telah independen.

Berdasarkan uraian di atas, maka sebelum pengujian hipotesis dilakukan terlebih dahulu pengujian persyaratan analisis sebagaimana dimaksud di atas, yakni sebagai berikut:

1. Uji Normalitas Distribusi Galat Taksiran/Uji Kenormalan

Adapun uji normalitas distribusi galat taksiran ketiga variabel penelitian adalah sebagai berikut ini:

a. Pengaruh layanan akademik (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

Ho: Galat taksiran **layanan akademik (X_1)** terhadap **kepuasan mahasiswa (Y)** adalah *normal*

Hi: Galat taksiran **layanan akademik (X_1)** terhadap **kepuasan mahasiswa (Y)** adalah *tidak normal*

Tabel 5.0
Uji Normalitas Galat Taksiran $\hat{Y}$ atas X_1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	8.18537529
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.054
	Negative	-.110
Test Statistic (Z_{hitung})		.110
Asymp. Sig. (2-tailed)		.018 ^c

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.

Dari tabel 5.0 di atas, maka galat taksiran untuk persamaan regresi $\hat{Y}$ atas X_1 menunjukkan Z_{hitung} 0.110 dan Z_{tabel} pada taraf kepercayaan/signifikansi $\alpha = 0,05$ adalah 1,645 (Z_{hitung} 0.110 < Z_{tabel} 1,645), yang berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dengan demikian dapat diinterpretasikan/ditafsirkan bahwa persyaratan normalitas distribusi galat taksiran terpenuhi dengan kata lain galat taksiran *persamaan regresi $\hat{Y}$ atas X_1 adalah berdistribusi normal.*

- a. Pengaruh **kinerja dosen (X_2)** terhadap **kepuasaan mahasiswa (Y)**.
 Ho: Galat taksiran **kinerja dosen (X_2)** terhadap **kepuasaan mahasiswa (Y)** adalah *normal*
 Hi: Galat taksiran **kinerja dosen (X_2)** terhadap **kepuasaan mahasiswa (Y)** adalah *tidak normal*

Tabel 5.1
Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X_2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	8.08654716
Most Extreme Differences	Absolute	.090
	Positive	.055
	Negative	-.090
Test Statistic		.090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.165 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Dari tabel 5.1 di atas, maka galat taksiran untuk persamaan regresi $\hat{Y}$ atas X_2 menunjukkan *Asymp. Sig (2-tailed)* atau nilai $P = 0.165 > 0,05$ (5%) atau Z_{hitung} 0.090 dan Z_{tabel} pada taraf kepercayaan/signifikansi $\alpha = 0,05$ adalah 1,645 (Z_{hitung} 0.090 < Z_{tabel} 1,645), yang berarti *Ho diterima dan H_1 ditolak*. Dengan demikian dapat diinterpretasikan/ditafsirkan bahwa persyaratan normalitas distribusi galat taksiran terpenuhi dengan kata lain galat taksiran *persamaan regresi $\hat{Y}$ atas X_2 adalah berdistribusi normal*.

- b. Pengaruh **layanan akademik (X_1)** dan **kinerja dosen (X_2)** terhadap **kepuasaan mahasiswa (Y)**.

Ho: Galat taksiran **layanan akademik (X_1)** dan **kinerja dosen (X_2)** terhadap **kepuasaan mahasiswa (Y)** adalah *normal*

Hi: Galat taksiran **layanan akademik (X_1)** dan **kinerja dosen (X_2)** terhadap **kepuasaan mahasiswa (Y)** adalah *tidak normal*

Tabel 5.2
Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X_1 dan X_2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	8.00978883
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.058
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Dari tabel 5.2 di atas, maka galat taksiran untuk persamaan regresi $\hat{Y}$ atas X_1 menunjukkan *Asymp. Sig (2-tailed)* atau nilai $P = 0.200 > 0,05$ (5%) atau Z_{hitung} 0.082 dan Z_{tabel} pada taraf kepercayaan/signifikansi $\alpha = 0,05$ adalah 1,960 (Z_{hitung} 0.082 < Z_{tabel} 1,960), yang berarti *Ho diterima dan H_1 ditolak*. Dengan demikian dapat diinterpretasikan/ditafsirkan bahwa persyaratan normalitas distribusi galat taksiran terpenuhi dengan kata lain galat taksiran *persamaan regresi $\hat{Y}$ atas X_1 dan X_2 adalah berdistribusi normal*.

b. Uji Linieritas Persamaan Regresi

Adapun uji linieritas persamaan regresi variabel terikat (Y) atas kedua variabel bebas (X_1 dan X_2) adalah sebagai berikut ini:

a. Pengaruh **layanan akademik (X_1)** terhadap **kepuasaan mahasiswa (Y)**.

Ho: $Y = A + BX_1$, artinya regresi **kepuasaan mahasiswa (Y)** atas **layanan akademik (X_1)** adalah *linier*.

Hi: $Y \neq A + BX_1$, artinya regresi **kepuasaan mahasiswa (Y)** atas **layanan akademik (X_1)** adalah *tidak linier*.

Tabel 5.3
ANOVA (Y atas X_1)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAAN MAHASISWA * LAYANAN AKADEMIK	Between Groups	(Combined)	2715.488	37	73.392	1.196	.286
		Linearity	.658	1	.658	.011	.918
		Deviation from Linearity	2714.829	36	75.412	1.228	.259
	Within Groups		2578.200	42	61.386		
	Total		5293.688	79			

Dari tabel 5.3 di atas, maka untuk persamaan regresi Y atas X_1 menunjukkan nilai $P \text{ Sig} = 0,259 > 0,05$ (5%) atau $F_{\text{hitung}} = 1,228$ dan F_{tabel} dengan dk pembilang 36 dan dk penyebut 42 dan pada taraf kepercayaan (signifikansi) $\alpha = 0,05$ adalah 1,480 ($F_{\text{hitung}} 1,228 < F_{\text{tabel}} 1,480$), yang berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dengan demikian, maka dapat diinterpretasikan/ditafsirkan bahwa persyaratan linearitas terpenuhi atau *model persamaan regresi $\hat{Y}$ atas X_1 adalah linear*.

b. Pengaruh **kinerja dosen (X_2)** terhadap **kepuasaan mahasiswa (Y)**.

$H_0: Y = A + BX_2$, artinya regresi **kepuasaan mahasiswa (Y)** atas **layanan akademik (X_2)** adalah *linier*.

$H_1: Y \neq A + BX_2$, artinya regresi **kepuasaan mahasiswa (Y)** atas **kinerja dosen (X_2)** adalah *tidak linier*.

Tabel 5.4
ANOVA (Y atas X_2)

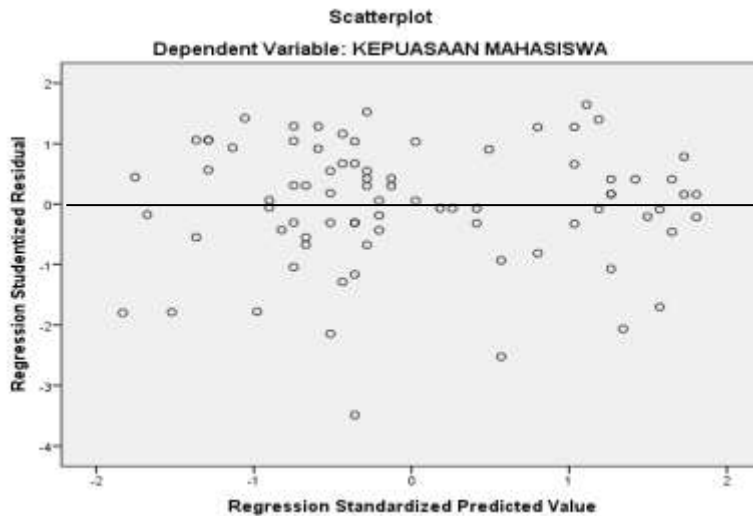
ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAAN MAHASISWA * KINERJA DOSEN	Between Groups	(Combined)	3014.182	28	107.649	2.408	.003
		Linearity	127.700	1	127.700	2.857	.097
		Deviation from Linearity	2886.482	27	106.907	1.392	.054
	Within Groups		2279.506	51	44.696		
	Total		5293.688	79			

Dari tabel 5.4 di atas, maka untuk persamaan regresi Y atas X_2 menunjukkan nilai $P \text{ Sig} = 0,054 < 0,05$ (5%) atau $F_{\text{hitung}} = 1,392$ dan F_{tabel} dengan dk pembilang 27 dan dk penyebut 51 dan pada taraf kepercayaan (signifikansi) $\alpha = 0,05$ adalah 1,66 ($F_{\text{hitung}} 2,392 > F_{\text{tabel}} 1,66$), yang berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak. Dengan demikian, maka dapat diinterpretasikan/ditafsirkan bahwa persyaratan linearitas terpenuhi atau *model persamaan regresi $\hat{Y}$ atas X_2 adalah linear*.

3. Uji Homogenitas Varians Kelompok atau Uji Asumsi Heteroskedastisitas Regresi

Dalam suatu model regresi sederhana dan ganda, perlu diuji homogenitas varians kelompok atau uji asumsi *heteroskedastisitas*. Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi *heteroskedastisitas* (kesamaan varians dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lainnya) atau dengan kata lain model regresi yang baik bila varians dari pengamatan ke pengamatan lainnya *homogen*.

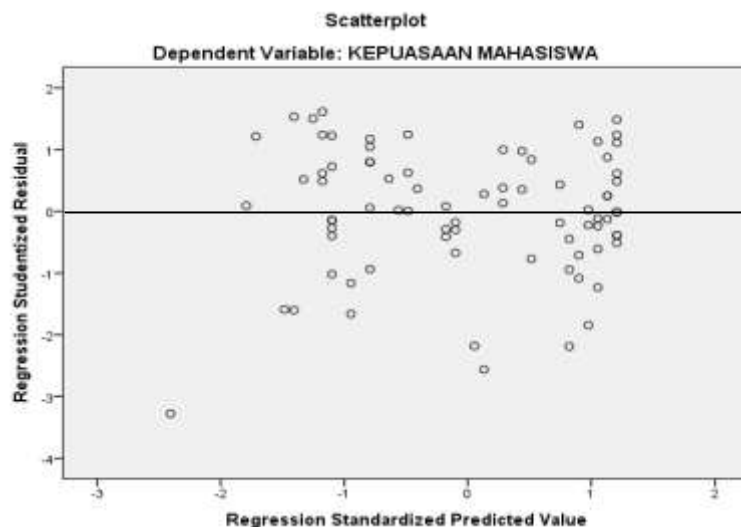
- Uji asumsi *heteroskedastisitas* regresi **kepuasaan mahasiswa (Y) atas layanan akademik (X_1)**.



Gambar 4.7
Heteroskedastisitas ($Y-X_1$)

Berdasarkan gambar 4.7 di atas, ternyata titik-titik menyebar di atas dan bawah titik nol pada sumbu Y, dan tidak membuat pola tertentu. Dengan demikian, dapat diinterpretasikan atau ditafsirkan bahwa tidak terjadi *heteroskedastisitas* atau dengan kata lain varian kelompok **kepuasaan mahasiswa (Y)** atas **layanan akademik (X_1)** adalah *homogen*.

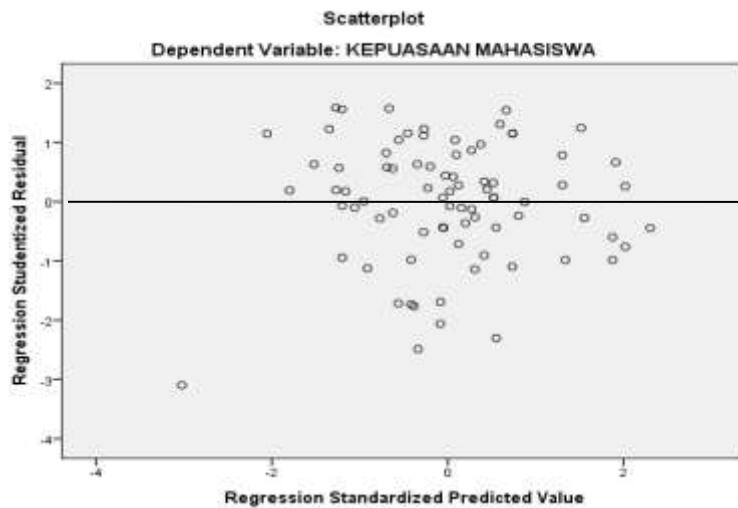
- b. Uji asumsi *heteroskedastisitas* regresi **kepuasaan mahasiswa (Y)** atas **kinerja dosen (X_2)**.



Gambar 4.8
Heteroskedastisitas ($Y-X_2$)

Berdasarkan gambar 4.8 di atas, ternyata titik-titik menyebar di atas dan bawah titik nol pada sumbu Y, dan tidak membuat pola tertentu. Dengan demikian, dapat diinterpretasikan atau ditafsirkan bahwa tidak terjadi *heteroskedastisitas* atau dengan kata lain varian kelompok **kepuasaan mahasiswa (Y)** atas **kinerja dosen (X₂)** adalah *homogen*.

c. Uji asumsi *heteroskedastisitas* regresi **kepuasaan mahasiswa (Y)** terhadap **layanan akademik (X₁)** dan **kinerja dosen (X₂)** secara bersama-sama.



Gambar 4.9
Heteroskedastisitas (Y-X₁, X₂)

Berdasarkan gambar 4.9 di atas, ternyata titik-titik menyebar di atas dan bawah titik nol pada sumbu Y, dan tidak membuat pola tertentu. Dengan demikian, dapat diinterpretasikan atau ditafsirkan bahwa tidak terjadi *heteroskedastisitas* atau dengan kata lain varian kelompok **kepuasaan mahasiswa (Y)** atas **layanan akademik (X₁)** dan **kinerja dosen (X₂)** secara bersama-sama adalah *homogen*.

C. Pengujian Hipotesis Penelitian

Tujuan penelitian sebagaimana ditulis dalam Bab I di atas, adalah untuk mengetahui pengaruh **layanan akademik** dan **kinerja dosen** terhadap **kepuasaan mahasiswa**, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama.

Untuk membuktikannya, maka penelitian ini mengajukan tiga hipotesis yang pembuktiannya perlu diuji secara empirik. Ketiga hipotesis

tersebut adalah merupakan dugaan sementara tentang pengaruh **layanan akademik (X_1)**, **kinerja dosen (X_2)** terhadap **kepuasaan mahasiswa (Y)**. Oleh karena itu, di bawah ini secara lebih rinci masing-masing hipotesis akan diuji sebagai berikut:

1. Pengaruh **layanan akademik (X_1)** terhadap **kepuasaan mahasiswa (Y)**

Ho: $\rho_{y1} = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan **layanan akademik (X_1)** terhadap **kepuasaan mahasiswa (Y)**. (X_1 ---- Y)

Hi: $\rho_{y1} > 0$ artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan **layanan akademik (X_1)** terhadap **kepuasaan mahasiswa (Y)**. (X_1 ---- Y)

Tabel 5.5
Kekuatan Pengaruh (Koefisien Korelasi Sederhana) (ρ_{y1})

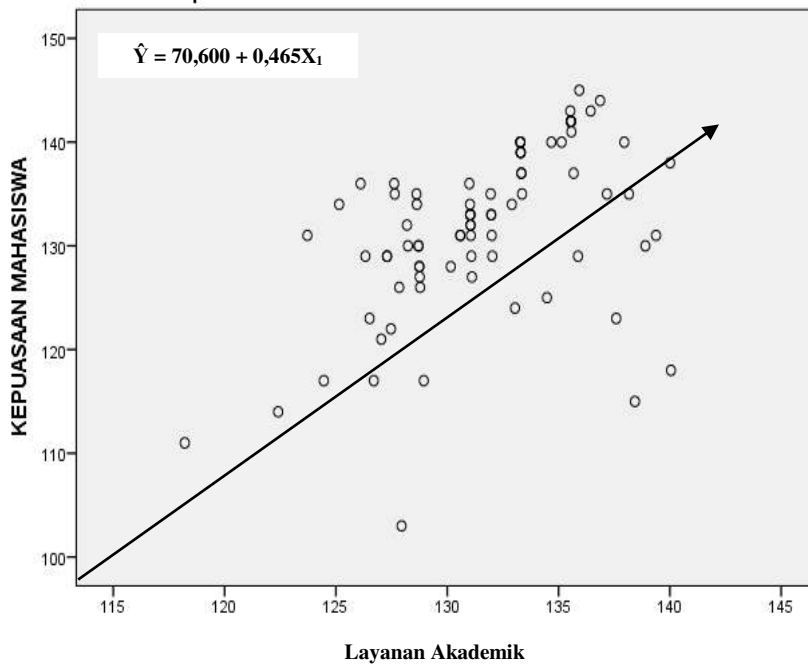
Correlations			
		KEPUASAA N MAHASIS WA	LAYANAN AKADEMIK
KEPUASAA N MAHASISWA	Pearson Correlation	1	.530**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	80	80
LAYANAN AKADEMIK	Pearson Correlation	.530**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	80	80
**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).			

Keterangan: Interpretasi atau kriteria derajat koefisien korelasi:

- 0 : Tidak ada korelasi atau tidak ada hubungan
- 0,10 – 0,25 : Korelasi atau hubungan lemah
- 0,26 – 0,50 : Korelasi atau hubungan cukup kuat
- 0,51 – 0,75 : Korelasi atau hubungan kuat
- 0,76 – 0,99 : Korelasi atau hubungan sangat kuat
- 1 : Korelasi atau hubungan sempurna

Memperhatikan hasil analisis regresi sederhana, menunjukkan persamaan regresi sederhana (*unstandardized coefficients B*) $\hat{Y} = 70,600 + 0,465X_1$ yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit skor **layanan akademik** akan mempengaruhi peningkatan skor **kepuasaan mahasiswa** sebesar 0,465.

Layanan Akademik



Gambar 5.0
Diagram Pencar X_1 -Y

2. Pengaruh **kinerja dosen (X_2)** terhadap **kepuasaan mahasiswa (Y)**

Ho: $\rho_{y2} = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan **kinerja dosen (X_2)** terhadap **kepuasaan mahasiswa (Y)**. (X_2 ----Y)

Hi: $\rho_{y2} > 0$ artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan **kinerja dosen (X_2)** terhadap **kepuasaan mahasiswa (Y)**. (X_2 ----Y)

Tabel 5.8
Kekuatan Pengaruh (Koefisien Korelasi Sederhana) (ρ_{y2})

Correlations			
		KEPUASAAN MAHASISWA	KINERJA DOSEN
KEPUASAAN MAHASISWA	Pearson Correlation	1	.487**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	80	80
KINERJA DOSEN	Pearson Correlation	.487**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	80	80
**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).			

Berdasarkan tabel 5.8 tentang pengujian hipotesis ρ_{y1} di atas, menunjukkan bahwa pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) diperoleh koefisien korelasi sederhana *Pearson correlation* (ρ_{y1}) adalah 0,487 (korelasi cukup kuat), dan nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$ (korelasi signifikan). Dengan demikian, maka *Ho ditolak dan Hi diterima*, yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif, sangat kuat dan signifikan **kinerja dosen** terhadap **kepuasaan mahasiswa**.

Tabel 5.9
Besarnya Pengaruh (Koefisien Determinasi) (ρ_{y2})

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.487 ^a	.237	.228	7.195
a. Predictors: (Constant), KINERJA DOSEN				

Adapun besarnya pengaruh ditunjukkan oleh koefisien determinasi R^2 (*R square*) = 0,237, yang berarti bahwa **kinerja dosen** memberikan pengaruh

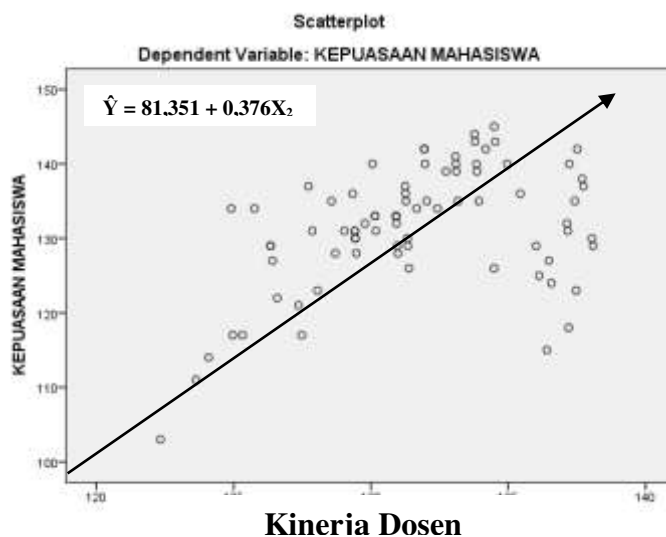
terhadap **kepuasaan mahasiswa** sebesar 23,7% dan sisanya yaitu 76,3 % ditentukan oleh faktor lainnya.

Adapun arah pengaruh atau koefisien regresi sederhana **kepuasaan mahasiswa** atas **kinerja dosen**, adalah sebagai berikut:

Tabel 6.0
Arah Pengaruh (Koefisien Regresi) (ρ_{y2})

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	81.351	10.224		7.957	.000
	KINERJA DOSEN	.376	.076	.487	4.926	.000
a. Dependent Variable: KEPUASAAN MAHASISWA						

Memperhatikan hasil analisis regresi sederhana, menunjukkan persamaan regresi sederhana (*unstandardized coefficients B*) $\hat{Y} = 81,351 + 0,376X_2$ yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit skor **kinerja dosen** akan mempengaruhi peningkatan skor **kepuasaan mahasiswa** sebesar 0,376.



Gambar 5.1
Diagram Pencar X_2 -Y

3. Pengaruh **layanan akademik (X₁)** dan **kinerja dosen (X₂)** secara bersama-sama terhadap **kepuasaan mahasiswa (Y)**

Ho: $R_{y.1.2} = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan **layanan akademik (X₁)** dan **kinerja dosen (X₂)** secara bersama-sama terhadap **kepuasaan mahasiswa (Y)**. (X₁, X₂---Y)

Hi: $R_{y.1.2} > 0$ artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan **layanan akademik (X₁)** dan **kinerja dosen (X₂)** secara bersama-sama terhadap **kepuasaan mahasiswa (Y)**. (X₁, X₂---Y)

Tabel 6.1
Kekuatan Pengaruh (Koefisien Korelasi Ganda) ($R_{y.1.2}$)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.552^a	.305	.286	6.915
a. Predictors: (Constant), KINERJA DOSEN, LAYANAN AKADEMIK				
b. Dependent Variable: KEPUASAAN MAHASISWA				

Tabel 6.2
Koefisien Signifikansi

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1612.043	2	806.021	16.858	.000 ^b
	Residual	3681.645	77	47.814		
	Total	5293.688	79			
a. Dependent Variable: KEPUASAAN MAHASISWA						
b. Predictors: (Constant), KINERJA DOSEN, LAYANAN AKADEMIK						

Berdasarkan tabel 6.2 tentang pengujian hipotesis $R_{y.1.2}$ di atas, menunjukkan bahwa pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) diperoleh koefisien korelasi ganda *Pearson correlation* ($R_{y.1.2}$) adalah 0,552 dan nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$, . Dengan demikian, maka *Ho ditolak dan Hi*

Memperhatikan hasil analisis regresi ganda, menunjukkan persamaan regresi (*unstandardized coefficients B*) $\hat{Y} = 66,027 + 0,326X_1 + 0,171X_2$ yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit skor **layanan akademik** dan **kinerja dosen** secara bersama-sama, akan mempengaruhi peningkatan skor **kepuasaan mahasiswa** sebesar 0,497.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis sebagaimana telah diuraikan di atas, maka secara keseluruhan temuan dalam penelitian ini, dapat dibahas dengan cara mengkonfirmasi terhadap teori-teori yang sudah ada, sebagaimana telah dikemukakan pada Bab II di atas, hasil temuan sebelumnya dan ayat-ayat Qur'an atau hadits yang relevan, yaitu:

Pertama, hasil penelitian menunjukkan bahwa **layanan akademik** dan **kinerja dosen** memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap **kepuasaan mahasiswa**. Hasil penelitian ini sejalan atau menguatkan teori yang dikemukakan Tjiptono. Tjiptono menyatakan bahwa gerakan atau kampanye pelanggan dilandasi pula pada gagasan bahwa pelanggan yang puas cenderung lebih loyal, tidak mudah tergoda untuk beralih ke pemasok yang menawarkan harga lebih murah dan berpotensi menyebarluaskan pengalaman *profit*-nya kepada orang lain. Menurut Kotler, ciri-ciri pelanggan yang merasa puas adalah sebagai berikut:

- 1) Menjadi lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal
- 2) Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa baru dan menyempurnakan produk yang ada
- 3) Memberi komentar yang menguntungkan tentang produk perusahaan
- 4) Kurang memperhatikan produk, iklan pesaing, kurang sensitif pada harga
- 5) Memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada perusahaan
- 6) Membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil daripada biaya pelanggan baru, karena transaksi menjadi rutin.

Menurut Berry dan Parasuraman terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu :

1. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa.
2. Daya tanggap, kesedian personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah.

3. Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap mahasiswa, disamping layanan-layanan lainnya.
4. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya.
5. Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya.

Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan akan dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi saingannya. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perguruan tinggi harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan kuantitas pelanggan.

Islam berupaya menjauhkan umatnya dari perilaku yang hanya mementingkan diri sendiri seraya mengabaikan kepentingan orang lain. Nabi Muhammad Saw, benar-benar menghargai pelanggannya sebagaimana Nabi Muhammad Saw, menghargai dirinya sendiri. Salah satu keharusan muslim adalah menjalin dua hubungan, yaitu hablum minallah (hubungan yang baik dengan Allah) dan hablumminannas (hubungan baik dengan manusia), sebagaimana Allah Swt., berfirman dalam QS. An-Nisaa' ayat 36:

﴿وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَنًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَن كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا [النساء: 36-36]

Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatupun. dan berbuat baiklah kepada dua orang ibu-bapa, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, Ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri. (an-Nisaa/4:36).

Hasil penelitiannya membuktikan bahwa 1) terdapat hubungan positif dan sangat signifikan antara kepuasan mahasiswa dengan layanan akademik, melalui persamaan regresi $\hat{Y} = 70,600 + 0,465 x_1$ dan koefisien korelasi $ry_{.1} = 0,530$. 2) terdapat hubungan positif dan sangat signifikan antara motivasi kepuasan mahasiswa dengan kinerja dosen, melalui persamaan regresi $\hat{Y} = 81,351 + 0,376 x_2$ dan koefisien korelasi $ry_{.2} = 0,487$. 3) terdapat hubungan positif dan sangat signifikan antara kepuasan mahasiswa dan layanan akademik secara bersama-sama dengan kinerja dosen melalui persamaan regresi ganda $\hat{Y} = 66,027 + 0,326 x_1 + 0,171 x_2$ dan koefisien korelasi ganda $ry_{.12} = 0,552$ dan koefisien determinasi sebesar $ry_{.1}^{22} = 0,497$. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini relatif memiliki **kategori baik/tinggi**.

Kedua, hasil penelitian menunjukkan bahwa **layanan akademik** memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap **kepuasan mahasiswa**. Hasil penelitian ini sejalan atau menguatkan teori Christian Gronroos. Christian Gronroos mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan masalah mereka.
- 2) Spontanitas, karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- 3) Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
- 4) Perbaikan, apabila terjadi hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personil.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:

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

[البقرة: 267-267] ﴿٢٦٧﴾

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu

kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. [Al Baqarah:267]

Hasil penelitiannya membuktikan bahwa terdapat hubungan positif dan sangat signifikan antara kepuasan mahasiswa dengan layanan akademik, melalui persamaan regresi $\hat{Y} = 70,600 + 0,465 x_1$ dan koefisien korelasi $r_{y.1} = 0,530$. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini relatif memiliki **kategori baik/tinggi**.

Ketiga, hasil penelitian menunjukkan bahwa **kinerja dosen** memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap **kepuasan mahasiswa**. Hasil penelitian ini sejalan atau menguatkan teori Gary A. Davis dan Margaret A. Tomas dalam Trianto. Menurut Gary A. Davis dan Margaret A. Tomas dalam Trianto, ciri-ciri profesi yang efektif antara lain:

- a) Memiliki kemampuan-kemampuan yang terkait dengan iklim di lingkungan tempat tugasnya, yaitu:
 - 1) Memiliki keterampilan interpersonal, khususnya kemampuan untuk menunjukkan empati, penghargaan kepada rekanan (atasan/bawahan) dan ketulusan;
 - 2) Memiliki hubungan baik dengan rekanan (atasan/bawahan);
 - 3) Mampu menerima, mengakui, dan memerhatikan rekanan/bawahan secara tulus;
 - 4) Menunjukkan minat dan antusias yang tinggi dalam tugas
 - 5) Mampu menciptakan atmosfer untuk tumbuhnya kerja sama dan kohesivitas dalam dan antar kelompok kerja;
 - 6) Mampu melibatkan rekanan dalam mengorganisasikan dan merencanakan kegiatan tugas pekerjaan;
 - 7) Mampu mendengarkan aspirasi dan menghargai hak setiap individu untuk berbicara dalam setiap diskusi;
 - 8) Mampu meminimalkan friksi-friksi di lingkungan kerja.
- b) Memiliki kemampuan yang terkait dengan strategi manajemen kerja, meliputi:
 - 1) Memiliki kemampuan untuk menghadapi dan menangani rekanan yang tidak punya perhatian, suka menyela, mengalihkan pembicaraan, dan mampu memberikan transisi substansi bahan dalam proses kinerja;
 - 2) Mampu bertanya (menguasai teknik bertanya) dan memberikan tugas yang memerlukan tingkatan berpikir yang berbeda untuk semua rekanan
- c) Memiliki kemampuan yang terkait dengan pemberian umpan balik (*feedback*) dan penguatan (*reinforcement*), yang terdiri dari:

- 1) Mampu memberikan umpan balik yang positif terhadap respons rekanan;
- 2) Mampu memberikan respons yang bersifat membantu terhadap rekanan yang lamban dan kurang tanggap;
- 3) Mampu memberikan tindak lanjut terhadap sambutan rekanan yang kurang memuaskan;
- 4) Mampu memberikan bantuan profesional kepada rekanan jika diperlukan
- d) Memiliki kemampuan yang terkait dengan peningkatan diri, yaitu:
 - 1) Mampu menerapkan skill performance secara inovatif;
 - 2) Mampu memperluas dan menambah pengetahuan mengenai metode-metode terkini;
 - 3) Mampu memanfaatkan perencanaan secara kelompok untuk menciptakan dan mengembangkan metode dan strategi yang relevan.

Hasil penelitiannya membuktikan terdapat hubungan positif dan sangat signifikan antara motivasi kepuasan mahasiswa dengan kinerja dosen, melalui persamaan regresi $\hat{Y} = 81,351 + 0,376 X_2$ dan koefisien korelasi $r_{y.2} = 0,487$. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini relatif memiliki **kategori baik/tinggi**.

E. Keterbatasan Penelitian

Walaupun segala upaya untuk menjaga kemurnian penelitian ini telah dilakukan, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan merupakan keterbatasan penelitian ini, antara lain:

1. Instrumen penelitian untuk mengumpulkan data tentang supervisi instruksional dan budaya organisasi sekolah kompetensi guru digunakan kuesioner dengan lima alternatif pilihan dan hanya diberikan kepada guru, sedangkan kepala sekolahnya itu sendiri tidak ditanya. Dengan demikian, kelemahan mungkin terjadi karena faktor subjektivitas pribadi guru dapat turut berintervensi dalam menilai dirinya sendiri.
2. Keterbatasan dalam penelitian ini bisa juga terjadi disebabkan jumlah variabel yang diteliti terdiri dari lima variabel dan setiap variabel dijabarkan ke dalam 30 (*tiga puluh*) pernyataan, sehingga jumlah pernyataan yang harus dijawab mahasiswa mencapai 150 (*seratus lima puluh*) item pernyataan, ada kemungkinan mahasiswa merasa lelah dalam menjawabnya sehingga jawaban yang diberikan kurang objektif menggambarkan data yang sesungguhnya.
3. Mahasiswa dalam menjawab pernyataan kuesioner kepuasan karena berkaitan dengan dirinya sendiri, bisa juga terjadi bahwa mahasiswa tidak menjawab sesuai dengan keadaan sebenarnya, sehingga skor

pada setiap aspek yang dijawab tidak menggambarkan yang sebenarnya.

4. Keterbatasan penelitian ini, juga sering terjadi karena adanya kekeliruan dalam perhitungan saat melakukan analisis data, walaupun peneliti telah berusaha untuk memperkecil bahkan menghilangkan terjadinya kekeliruan tersebut dengan cara menggunakan *software* SPSS Statistik.
5. Penelitian ini hanya dilakukan kepada mahasiswa pascasarjana Institut Ptiq Jakarta dengan menggunakan metode sampling. Oleh karenanya, keterbatasan bisa juga terjadi dalam kesalahan pengambilan sampel.

Oleh karena masih adanya kemungkinan keterbatasan atau kelemahan-kelemahan dalam penelitian ini, baik secara konseptual maupun teknis, maka hasil penelitian ini perlu dilanjutkan dengan penelitian-penelitian serupa, terutama mengenai kinerja dalam kaitannya dengan variabel-variabel devenden lainnya.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, uji hipotesis dan pembahasan maka dapat diambil beberapa kesimpulan diantaranya sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana institut PTIQ Jakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai koefisien korelasi (r) variabel layanan akademik (X_1) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y) di peroleh nilai *Pearson correlation* (r_{y1}) sebesar 0,530 (**korelasi atau hubungan kuat**) dan koefisien determinasi R^2 (*R square*) sebesar 0,281 (artinya besarnya pengaruh 28,1%). Sedangkan hasil analisis regresi sederhana, menunjukkan persamaan regresi (*unstandardized coefficients B*) $\hat{Y} = 70,600 + 0,465 X_1$, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit skor layanan akademik akan mempengaruhi peningkatan skor kepuasan mahasiswa sebesar 0,465.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana institut PTIQ Jakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai koefisien korelasi (r) variabel kinerja dosen (X_2) dengan kepuasan mahasiswa (Y) diperoleh nilai *Pearson correlation* (r_{y2}) sebesar 0,487 (**korelasi atau hubungan cukup kuat**) dan koefisien determinasi R^2 (*R square*) sebesar 0,237 (artinya besarnya pengaruh 23,7%). Sedangkan hasil analisis regresi sederhana, menunjukkan persamaan regresi (*unstandardized coefficients B*) $\hat{Y} = 81,351 + 0,376 X_2$, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu unit

kinerja dosen akan mempengaruhi peningkatan skor produktivitas kepuasan mahasiswa sebesar 0,376.

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara layanan akademik dan kinerja dosen secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana institut PTIQ Jakarta. Hal ini di buktikan dengan hasil nilai koefisien korelasi (r) variabel layanan akademik (X_1) dan variabel kinerja dosen (X_2) yang dilakukan secara bersama-sama dengan kepuasan mahasiswa (Y) diperoleh nilai *Pearson correlation* ($r_{y1.2}$) sebesar 0,552 (**korelasi atau hubungan kuat**) dan koefisien determinasi R^2 (*R square*) sebesar 0,305 (artinya besarnya pengaruh 30,5%). Sedangkan hasil analisis regresi ganda yang dilakukan secara bersama-sama, menunjukkan persamaan regresi (*unstandardized coefficients B*) $\hat{Y} = 66,027 + 0,326 X_1 + 0,171 X_2$. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap peningkatan satu unit skor layanan akademik dan kinerja dosen akan mempengaruhi peningkatan skor kepuasan mahasiswa sebesar 0,497.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Adapun implikasi dari pemaparan di atas adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan akademik memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa maka implikasinya staff akademik harus terus menjaga dan meningkatkan kompetensi dalam pelayanan akademik sehingga kepuasan mahasiswa tetap terjaga.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja dosen memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa maka kinerja dosen harus dijaga dan ditingkatkan dengan cara: memberikan pelatihan pengembangan profesi, mengikuti seminar nasional dan internasional, dan meningkatkan kesejahteraan dosen.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan akademik dan kinerja dosen memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, maka hendaknya mahasiswa harus belajar lebih baik dan menyelesaikan studi tepat waktu.

C. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang ada dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Kepala prodi manajemen PTIQ Jakarta disarankan untuk selalu memberikan motivasi kepada para dosen dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.
2. Penelitian mendatang diharapkan dapat menggunakan sampel lebih besar dalam satu populasi agar diperoleh hasil kebenaran yang lebih

akurat. Hal ini akan berdampak pada analisis data penelitian yang lebih valid, lebih bisa digeneralisasi, dan bisa memberikan gambaran yang lebih riil tentang kepuasan mahasiswa.

3. Penelitian berikutnya diharapkan dapat dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan model lain dalam meneliti pengaruh layanan akademik dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa, seperti metode perbandingan dengan membandingkan layanan akademik dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa di Institut PTIQ dengan perguruan tinggi Islam lain. Dengan demikian, akan diperoleh suatu pandangan yang lebih luas terkait dengan standar kualitas pelayanan yang perlu dipenuhi oleh Institut PTIQ dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya agar bisa bersaing dengan kampus lainnya.
4. Diperlukan pendekatan kualitatif untuk memperkuat kesimpulan karena instrumen penelitian rentan terhadap persepsi responden yang tidak menggambarkan keadaan yang sebenarnya dalam diri masing-masing. Pendekatan ini bisa dilakukan dengan observasi atau pengamatan langsung ke dalam subyek maupun obyek dilengkapi dengan wawancara maupun pertanyaan lisan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithmal, Valerie, dan Mary Jo Bitner. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. United States of America: Irwin McGraw-Hill, 2000.
- Abbas, Syahrizal. *Manajemen Perguruan Tinggi*. Jakarta. Kencana, 2008.
- Afandi, Pandi. *Concept Dan Indicator Human Resaourtes Management For Management Research*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2016.
- Aldursanie, Ridwan. *Kualitas Pelayanan Dalam Islam* pada halaman <http://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>. Diakses 7 April 2019
- Alfianika, Ninit. *Metode Penelitian Bahasa Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- Ali Ash-Shabuni, Syaikh Muhammad. *Shafwatut Tafāsir*. Beirut: Dar al-Qur'an al-Karim, t.t.
- Ambarita, Alben. *Kepemimpinan kepala sekolah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015
- Amri, Sofan. *Pengembangan & Model Pembelajaran dalam Kurikulum 2013*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya, 2013.
- Amrullah, Abdul Malik Abdul Karim. *Tafsir Al-Azhar Juz 10-12*. Surabaya : Yayasan Latimojong, 1984.
- Anaroga, Pandji. *Psikologi Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.

- Anderson, E.A. "Measuring Service Quality at A University Health Clinic." *Intenational Journal of Healt Care Quality Assurance*, 1995.
- Antonio, Muhammad Syafii. Muhammad Saw: *The Super Leader Super Manager*. Jakarta: ProLM Centre & Tazkia Publishing, 2009.
- Arifin, Imron. *Kepemimpinan Kyai: Studi Kasus Pondok Pesantren Tebu Ireng*. Malang: Kalimasada Press, 1993.
- Arifin, Barnawi dan Mohammad. *Kinerja Guru Profesional*. Jakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Arifin, Samsul. *Pendidikan Agama Islam*, Yogyakarta: Deepublish, 2014.
- Arikunto. Suharsini *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Arsyad, Soeratno dan Lincolin. *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yokyakrta: UPP AMP YKPN, 2003.
- Athiyaman, Ade. "Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education." *European Journal of Marketing*. t.p, t.th.
- Aththabari, Abu Ja'far Muhammad Bin Jarir. *Tafsir Ath-Thabari*, Penerjemah Akhmad Afandi , Jakarta: Pustaka Azzam, 2008.
- Atmodiwirio, dan Totosiswanto. *Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Semarang: CV. Adi Waskita, 1991.
- Atmodiwirio. Soebagio *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: PT. Ardadizya Jaya, 2000.
- Azan, Khairul. "Mutu Layanan Akademik Studi tentang Pengaruh Pemanfaatan Fasilitas Belajar dan Kinerja Staf Program Studi terhadap Mutu Layanan Akademik Program Studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia." *Tesis*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2004.
- Bakry, Oemar. *Tafsir Rahmat*, Jakarta: PT. Mutiara, 1983.
- Basyarahil, Thariq Muhammad A-Suwaitan dan Faisal Umar. *Shina'atul Qa'id: Melahirkan Pemimpin Masa Depan*, Terj. M. Habiburrahim, Jakarta: Gema Insani, 2005.
- Bayuaji, Rizal Bima. Pengaruh Pelatihan. "Disiplin Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Studi Pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 3 Surabaya." *Skripsi*, Surabaya: Univesitas Dipenogoro, 2015.
- Bisri, A. Mustofa. *Percik-percik Keteladanan Kyai Hamid Ahmad Pasuruan*. Rembang: Lembaga Informasi dan Studi Islam (L"Islam) Yayasan Ma"had as -Salafiyah, 2003.

- Bober, J. Marcie, "The Challenges of Instructional Accountability." *Tech trends Journal* volume 48 no.4, 2004.
- Budiyono, Amirullah Haris. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graham Ilmu, 2004.
- C, Lovelock dan Wright, L. *Principle of service marketing and management*. New Jersey: Prentice Hall Inc, 2002.
- C., Trihendradi. *Step by Step SPSS 18 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: ANDI Offset, 2010.
- D., Ahmad Marimba. *Pengantar Filsafat Pendidikan Islam*. Bandung: PT. Al-Ma'arif, 1989.
- Damsyiqi, Abi Fada' Al-Hafidz Ibnu Katsir. *Tafsir Al-Qur'an Al-Adzim*. Beirut: alMaktabah al-Ilmiyah, t.th.
- Darajat, Zakiah., *et al. Ilmu Pendiidkan Islam*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2013.
- Daryanto, H.M. *Administrasi Pendidikan*. Cet. 6, Jakarta: Renika Cipta, 2010.
- Departemen Agama Republik Indonesia. *Al-quran dan Tafsirnya*. Yogyakarta: PT Dana Bhakti Wakaf, 1995.
- Departemen Agama RI. *Kumpulan Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah RI tentang Pendidikan*. Jakarta: Dirjen Pendidikan Islam Departemen Agama RI, 2007.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *Undang-undang Republik Indonesia, No. 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Penjelasanya*. Jakarta: t.p, 1989.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi II, Balai Pustaka, Jakarta, 1994.
- Dharmmesta, Basu Swastha, dan Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE, 2013.
- Dhofier, Zamakhsyari, *Tradisi Pesantren, Studi Pandangan Hidup Kyai Dan Visinya Mengenai Masa Depan Indonesia*, Jakarta : LP3ES, 2011.
- Djojonegoro, Wardiman. *Pelaksanaan Pedoman Disiplin Nasional dan Tata Tertib sekolah*, Jakarta: CV. Mini Jaya Abadi, 1998.
- Dunggio, Mardjan. "Semangat Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan." Dalam *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No. 4, 2013.
- E, Watkins. *Teacher Performance Evaluation: Building Tomorrow Today*. Mississippi: Jackson Public School, 2004.

- E.T, Russeffendi. *Dasar-dasar Penelitian Pendidikan dan Bidang Non Eksakta lainnya*. Bandung: t.p, 1998.
- Ekhsan, Moch. *Kiai Kelana, Biografi Kiai Muchith Muzadi*. Yogyakarta: LKIS Yogyakarta, 2000.
- Elliot, K, D.Shin, "Assessing student satisfaction: an approach to help in the development of marketing strategy for a university." t. tp : Marketing Management Association, 1999.
- Elliot, K. M.Healy, "Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention." *Journal of Marketing for Higher Education*, 2001.
- Engkoswara & Aan Komariah, *Aministrasi Pendidikan*, Bandung, Alfabeta, 2012.
- Engkoswara. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- F, Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing. 2005.
- Fatah, Nanang. *Landasan Manajemen Pendidikan*. Cet. ke 3, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003.
- Fikri, Sirhan, Wahyu Wiyani, *et. al*. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa." *Jurnal*. Malang: Universitas Merdeka Malang,t. th.
- Fred N., Kerlinger. *Asas-asas Penelitian Behavioral* Edisi Ketiga, diterjemahkan oleh Landung R. Simatupang. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1990.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offset, 1990.
- Hadjar, Ibnu. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan*, Jakarta: Raja Grapindo Persada, 1996.
- Hafidhuddin, Didin dan Henry Tanjung. *Shariah Principles on Management in Practice*. Jakarta: Gema Insani, 2006.
- Hamali, Arif Yusuf. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service), 2016.
- Hanafi, Muchlis M, *et.al*. *Tafsir Al-Qur'an Tematik, Kerja dan Ketenagakerjaan*, Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2010.
- Handoko, T. Hani. *Manajemen Personalia dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE, 2014

- Hanggraeni, Dewi. *Manajemen Sumber Daya Manusia* cetakan 1, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2012.
- Harjana, Agus M. *Training SDM yang Efektif*, Yogyakarta: Kanisius (Anggota IKAPI) 2001.
- Harjanto, Eddy. *Manajemen Operasi*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, t.th.
- Hasan, Misbahuddin dan Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Edisi Ke-2, Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Cet. 17, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2006.
- Hasibuan, Malayu. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007 hal.128.
- HELTS, *Strategi Pendidikan Tinggi Jangka Panjang 2003-2010: Mewujudkan Perguruan Tinggi Berkualitas*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI, 2004.
- Hikmat. *Manajemen Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2009.
- Ibnu Rusn, Abidin. *Pemikiran Al-Ghazali tentang Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Idham, “Hubungan Antara Manajemen Sumber Daya Manusia dan Disiplin Kerja dengan Produktivitas Kerja Guru di SMP An-Nur Darunnajah 8 Cidokom, Bogor, Jawa Barat.” *Sripsi*. Jakarta: STAI darunnajah, 2015.
- Imam, M. Arafat G. *et.al. Leader University Step by Step Leader*, t.tp.: Kim Ara Holdings Group, 2016.
- Indrajid, R. Eko dan R. Djokopranoto. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogyakarta: Andi OFF SET, 2006.
- Indrawijaya. Adam Ibrahim. *Teori, Perilaku Dan Budaya Organisasi*, Bandung: PT. Refika Adita, 2014.
- Indriani, Safitri. “Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Paradise Island Furniture,” *Skripsi*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2015.
- Irawan dan Handi. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia, 2003.
- Iskandar. *Metodologi Penelitian Pendidikan Dan Sosial, “Kuantitatif Dan Kualitatif.”* Cet. 2, Jakarta: Gaung Persada Press, 2009.
- J, Fraenkel dan Wallen, N. *How to Design and evaluate research in education*. New York: McGraw-Hill Inc, 1993.
- Javianto, J. *Produktivitas dan manajemen*, Seri Produktivitas Jakarta: Sarana Informasi Usaha dan produktivitas (SIUP), 1985

- Judge, Stephen P. Robbins, Timothy A. *Organizational Behavior, Perilaku Organisasi*, Terj. Diana Angelica, *et.al*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Kadir, Statistik Terapan, Edisi kedua, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015.
- Kartono, Kartin. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta : PT Grafindo Persada, 2004.
- Khoiruddin, Anwar. “Pengaruh Lingkungan Kerja, Gaya Kepemimpinan, Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan, Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Intervening Pada Unit Usaha PT Brantas Abipraya Di Jakarta” *Tesis*, Jember: Universitas Jember, 2016.
- Kitcharoen, Krisana. “The Importance-Performance Analysis (t.d)
- Kompri. *Manajemen Sekolah orientasi kemandirian kepala sekolah.*: Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2015.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Ronny A. Rusli, dan Benyamin Molan. Jakarta: Prenhallindo, 2002.
- L.R, Gay dan Diehl, P.L. *Research Methods for Business and Management*. New York: MacMillan Publishing Company, 1992.
- Lemhannas, *Disiplin Nasional*. Jakarta: Balai Pustaka, 1997
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Mahmudi, Sofwan Manaf dan Ihwan. *Tak Lelah Menjaga Amanah*, tt, tp, 2015
- Maksum, Muhammad. *Refleksi Pesantren, Otokritik Dan Prospekti*. Jakarta: Ciputat Institute, 2007.
- Malahayati. *Im The Boss*, Yogyakarta: Jogja Bangkit Publisher (Anggota IKAPI), 2010.
- Malik, Jamaluddin (ed.). *Pemberdayaan Pesantren Menuju Kemandirian Dan Profesionalisme Santri Dengan Metode Daurah Kebudayaan*. Yogyakarta : Pustaka Pesantren, 2005.
- Manaf, Sofwan. *Khuthbatul ‘Arsy Kedua*, Edisi Revisi, Jakarta: Darunnjah Press, 2016
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Cet.12, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- Mangunhardjana, A.M. *Kepemimpinan*, Yogyakarta: Kanisius, 1976.
- Maraghi, Ahmad Mushthafa. *Terjemah Tafsir Al-Maraghi Juz 5*. Semarang:: Toha Putra, 1993.

- Marzuki, Burhan Nurgiyantoro, Gunawan. *Statistik Terapan: Untuk Ilmu Penelitian Ilmi-Ilmu Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press, 2012.
- Min, Sein & Khoo, C.C.. “Demographic Factors in the Evaluation of Service Quality in Higher Education: International Students’ Perspective,” dalam *international Review of Management and Business Research*. Vol. 2. (4), 2013, hal. 994- 1010.
- Minarti, Sri. *Ilmu Pendidikan Islam: Fakta Teoritis-Filosofis dan Aplikatif-Normatif*. Jakarta: Amzah, 2013.
- Moeliono, Djokosantoso. *12 Konsep Kepemimpinan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2008.
- Muchlis M, Hanafi, *et.al*, *Tafsir Al-Qur’an Tematik, Kerja dan Ketenagakerjaan*, Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur’an, 2010.
- Muchtar.A.F. *Strategi Memenangkan Persaingan Usaha Dengan Menyusun Plan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kompas Gramedia, 2010.
- Muhaimin. *Wacana Pengembangan Pendidikan Islam*. Surabaya: PSAPM, 2014.
- Mukhtar. *Merambah Manajemen Baru: Pendidikan Tinggi Islam*. Jakarta: CV. Misaka Galiza, 2003.
- Mulyadi. *Kepemimpinan Kepala Sekolah, Dalam Mengembangkan Budaya Mutu*. Jakarta : Badan Litbang dan Diklat Kementerian Ri, 2010.
- Mulyana, A. Z. *Rahasia Menjadi Guru Hebat*. Jakarta: Grasindo, 2016.
- Mulyasa. *Manajemen Berbasis Sekolah, Konsep, Strategi dan Implementasi*, Rosdakarya. Bandung, 2003.
- Mursi, Abdul Hamid. *Sumber Daya Manusia Yang Produktif : Pendekatan Al-Qur’an dan Sains*. Jakarta: Gema Insani Press, 1997.
- Mustafidah, Taniredja, Tukiran dan Hidayati. *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Mustajab. *Masa Depan Pesantren, Telaah Atas Model Kepemimpinan Dan Manajemen Pesantren Salaf*. Yogyakarta: PT LkiS Yogyakarta, 2015.
- Nafis, Muhammad Muntahibun. *Ilmu Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Teras, 2011.
- Nanang Martono, *Statistik sosial: teori dan aplikasi program SPSS*, Yogyakarta: Gaya Media, 2010.

- Nashar . *Peranan Motivasi dan Kemampuan Awal dalam Kegiatan Pembelajaran* . Jakarta : Delia Press, 2004.
- Nasution, M. N. *Total Service Management - Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia, 2004.
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Nata , Abudin . *Kapita Selekta Pendidikan Isla, Isu-Isu Kontemporer tentang Pendidikan Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.
- Nata, Abuddin. *Ilmu Pendidikan Islam* . Jakarta: Kencana Media Grup, 2010.
- Nata, Abuddin. *Tafsir Ayat-Ayat Pendidikan (Tafsir Al-Ayat Al-Tarbawiy)*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2002.
- Nata, Abudin . *Pendidikan dalam Kisah Mulia*. Jakarta: Uin Jakarta Press, 2008.
- Nik'mah, Naflun. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Islam Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Koperasi Pondok Pesantren Studi Kasus Di Pondok Pesantren Az-Zahra Semarang." *Skripsi*. Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2010.
- Nilasari, Senja. *Panduan Praktis Menyusun Sistem Penggajian Dan Benefit*. Jakarta: Raih Asa Sukses, Penebar Swadaya Grup, 2016.
- Nurjaman, Kadar. *Manajemen Personalia*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- Nyoman Rinala., *et al*. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali." *Jurnal*. Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali, 2014.
- Offirstson, Topic. *Mutu Pendidikan Madrasah Tsyawiyah*, t.tp: Deepublish, 2014.
- Pakpahan, S. P. "Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan Tentang Pelayanan Akademik Dan Non-Akademik Yang Diberikan Oleh UPBJJ-UT Medan." *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*. Vol 5(1) pada halaman <http://simpen.lppm.ut.ac.id>. Diakses 19 Maret 2019. Hal. 47-58. 2004.
- Parel, C.P., *et al*. *Sampling Design And Procedures*, t. tp: Philippines Social Science Council, 1994.
- Poerwadarminta. *Kamus Umum Bahasa Indonesia* . n.d.
- Prabowo, Muhaimin, Sutiah, Sugeng Listyo. *Manajmen Pendidikan: Aplikasi Dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah*, Jakarta: Prenadamedia, 2015.

- Prabu, Anwar. "Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional Kabupaten Muara Enim." *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol. 3 No.6, 2005.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Priannsa, Euis Karwati Dan Donni Juni. *Kinerja Dan Profesionalisme Kepala Sekolah*. Bandung : Alfabeta, 2012.
- Purwanto, Djoko. *Komunikasi Bisnis*, Edisi ke 3, Jakarta: Erlangga, 2006.
- Purwanto, M. Ngalim. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Cet. 19., Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2009.
- Putong, Soekarso dan Iskandar. *Kepemimpinan Kajian Teori dan praktis*, t.tp.: Buku&Artikel Karya Iskandar Putong, 2015.
- Qomar, Mujamil. *Pesantren Dari Tranformasi Metodologi Menuju Demokrasi Institusi*. Jakarta: Erlangga, t.th.
- Qurhtubi, *Tafsir Al-Qurhtubi*, Penerjemah Ahmad Rijali Kadir, Jakarta: Pustaka Azzam, 2008
- R. E, Indrajit, & Djokopranoto, R. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2006.
- Rahman, Bujang. *Manajemen Mutu Lembaga Pendidikan Tenaga Kependidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Raspatiningrum, Lilis. "Pengaruh Efektivitas Kinerja Mengajar Dosen dan Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia." *Jurnal*. Bandung: Universitas Pendidikan Bandung, 2010.
- Republik Indonesia, *Undang-Undang Guru dan Dosen No. 14 Th. 2005*. Jakarta: Sinar Grafika, 2010.
- Republik Indonesia, *Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional Tahun 2003 Pasal 1 ayat 1*. Jakarta : t.p, 2003
- Riduwan dan Engkos Ahmad Kuncoro. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung : Alfabeta, 2008.
- Rosyada, Dede. *Paradigma Pendidikan Demokratis, Sebuah Model Pelibatan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pendidikan*. Jakarta: Prenada Media, 2004.
- Rozak, Abd. *Pengembangan Profesi Guru*. Jakarta: Rajawali Press, 2012.

- Rusman. *Model-Model Pembelajaran Mengembangkan Profesionalisme Guru*. Jakarta : Rajawali Pres, 2012.
- Sagala, Syaiful. *Kemampuan Profesional Guru dan Tenaga Kependidikan*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Saleh, Akh. Muwafik. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press, 2010.
- Salim, Peter . *Kamus Bahasa Indonesia* . Jakarta: Koran Potor Press, 1991.
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education*, diterjemahkan oleh Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurroji . Jogjakarya: IRCiSoD), t.th.
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet. 22, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN, 2004.
- Sinungan, Muchdarsyah. *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cet. 2, Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2013.
- Siswandoko, Darsono dan Tjatjuk. *Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21*.
- Soetjipto, Budi W. *Kisah Sukses Para Kampium SDM*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Sopiah, Etta Mamang Sangadji dan. *Metodelogi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2010.
- Subri, Alif. *Pengantar Ilmu Pendidikan Cet.1*. Jakarta : UIN Jakarta Press, 2005.
- Subur, Jumadi. *Employee Revolution*, Jakarta: Raih Asa Sukses, 2011.
- Sudijono, Anas. *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995
- Sudjana. *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi Bagi Para Peneliti* (t.d)
- Sugiono. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2000.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, t.th.
- Suharsaputra, Uhar. *Administrasi Pendidikan*. Bandung : PT. Refika Aditama, 2010.
- Sukamto. *Kepemimpinan Kiai Dalam Pesantren*. Jakarta: Pustaka LP3ES, 1999.

- Sulhan, Hasbiyallah Dan Moh. *Hadis Tarbawi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015.
- Sulistiyani, Ambar Teguh (ed.). *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gaya Media, 2011.
- Sunarto, Riduwan. *Pengantar Statistika: Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunitas dan Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Supardi, *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Cetakan 2, Jakarta: Change Publication, 2013.
- Suryabrata. Sumadi, *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Suryana, Pupuh Fathurrohman dan Aa. *Guru Profesional*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2012.
- Suwatno, Tjutju Yuniarsih &. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cet. 3, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Suwatno. *Asas-Asas Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Suci Press, 2001.
- Taman, Abdullah., *et al.* "Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta." *Jurnal Nominal* Vol II No. I. Yogyakarta: Universitas Negeri Jakarta, 2013.
- Tangkilisan, Hassel Nogi S, *Manajemen Publik*, Jakarta: Grasindo, 2007.
- Taufik, Ali Muhammad. *Praktik Manajemen Berbasis Al-Qur'an*. Jakarta: Gema Insani Press, 2004.
- Thoha, Miftah. *Kepemimpinan dalam manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1995.
- Tika, Moh. Pabundu. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Cet. 5, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014
- Tilaar, H.A.R. *Manajemen Pendidikan Nasional*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2008.
- Timpe, A Dale. *Seri Ilmu dan Seni Manajemen Bisnis Kepemimpinan*, Terj. Susanto Budidharmo, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 1991
- Trianto. *Pengantar Penelitian Pendidikan Bagi Pengembangan Profesi Pendidikan & Tenaga Kependidikan*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Triatna, Cepi. *Perilaku Organisasi dalam Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015.
- Trihendradi, C. *Step by Step SPSS 18 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: Andi Offset, 2010.
- Uhbiyati, Nur. *Ilmu Pendidikan Islam (IPI) 2*. Bandung: CV Pustaka Setia, 1997.

Uwes, Sanusi. *Manajemen Pengembangan Mutu Dosen*. Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1999.

Weni Indriani. “Kontribusi Etos Kerja Islami Terhadap Kinerja Dosen.” *Jurnal el-Idare*. UIN Raden Fatah, t.th.

Wibowo. *Manajemen Kerja*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.

Yunus, Mahmud. *Kamus Arab Indonesia*. Jakarta: PT Mahmud Yunus Wa Dzuriyyah, 2010.

Yusuf, Kadar M. *Tafsir Tarbawi: Pesan-Pesan Al-Qur'an tentang Pendidikan*. Jakarta: Amzah, 2013.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

INSTRUMEN UJI COBA
PENGARUH LAYANAN AKADEMIK DAN KINERJA DOSEN
TERHADAP KUALITAS MAHASISWA SEBELUM DIUJI COBA

A. VARIABEL LAYANAN AKADEMIK (X₁)

Layanan Akademik						
No.	INDIKATOR	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Staff selalu berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa					
2	Staff mudah ditemui secara langsung saat mahasiswa membutuhkan pelayanan					
3	Staff menyediakan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih					
4	Staff menyediakan ketersediaan buku referensi dipergustakaan kampus					
5	Staff menyediakan ruang layanan akademik berada di lokasi yang strategis sehingga mudah ditemukan mahasiswa					
6	Staff menyediakan Ruang kuliah yang tertata dengan rapi dan bersih					
7	Staff menyediakan meja layanan mudah di akses saat mahasiswa memasuki ruang layanan					
8	Staff menyediakan alur layanan bagi setiap kebutuhan mahasiswa yang dipajang dalam bentuk poster atau spanduk					
9	Staff menyediakan perangkat komputer bagi mahasiswa untuk dapat digunakan secara umum sebagai akses sistem layanan secara cepat					
10	Staff menyediakan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa					
11	Staff menyediakan sistem layanan yang dapat diakses dengan sangat baik secara langsung oleh petugas					
12	Staff menyediakan sistem layanan dapat diakses dengan cepat dan akurat secara online melalui teknologi yang canggih					

Responsivness (Daya tanggap dalam mambantu pelanggan)					
13	Staff selalu menyambut kedatangan mahasiswa di loket layanan dengan senyuman				
14	Staff menyediakan dosen bimbingan konseling untuk mahasiswa				
15	Staff membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik				
16	Staff selalu bertanya apa kebutuhan mahasiswa				
17	Staff selalu melayani mahasiswa dengan ramah dan terbuka				
18	Staff menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				
19	Staff beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				
20	Staff memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit				
21	Staff memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				
22	Staff cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan mahasiswa				
23	Staff selalu memberikan informasi yang jelas setiap kebutuhan mahasiswa				
Realibility (Keandalan pelayanan)					
24	Staff yang diberikan kepada mahasiswa selalu selesai dengan cepat				
25	Staff selalu bersikap adil dalam melayani kebutuhan mahasiswa sesuai antrian				
26	Staff menyediakan bahan ajar suplemen (handout, modul dll yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan				
27	Staff mempunyai kemampuan akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan				
28	Staff memiliki kualitas layanan akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa				
29	Staff selalu memberikan pelayanan yang dapat dipercaya sebagai satu-satunya sumber informasi				
30	Staff selalu memberikan informasi terupdate terkait perubahan layanan				

<i>Emphaty (Keinginan memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)</i>					
31	Staff selalu bersedia membantu setiap keluhan mahasiswa				
32	Staff memiliki kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
33	Staff ikut membantu menjelaskan besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) kepada orang tua mahasiswa				
34	Staff ikut memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik atau dosen bimbingan konseling				
35	Staff sangat peduli akan kebutuhan mahasiswa				
36	Staff selalu menjaga hubungan baik dengan mahasiswa				
<i>Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)</i>					
37	Staff sangat piawai dalam menjalankan tugasnya				
38	Staff administrasi akademik santun dalam memberikan layanan				
39	Staff memberikan teguran bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan oleh kampus dan berlaku untuk mahasiswa tanpa terkecuali				
40	Mahasiswa merasa puas dalam setiap pelayanan yang diberikan				

B. KINERJA DOSEN (X₂)

Kinerja Dosen						
No.	INDIKATOR	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
Kompetensi Paedagogis						
1	Dosen menggunakan strategi pembelajaran yang menarik					
2	Dosen menggunakan media/ alat bantu pembelajaran yang menarik					
3	Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab					
4	Dosen menyediakan silabus mata kuliah					
5	Dosen menyediakan bahan bacaan yang sesuai dengan materi silabus					
6	Dosen menggunakan bahasa yang jelas, menarik, dan mudah dipahami					
7	Suara dosen yang jelas dalam menerangkan perkuliahan					
8	Dosen berpenampilan menarik serta berpakaian rapi dan sopan					
Kompetensi Kepribadian						
9	Dosen selalu cepat tanggap dalam merespon pertanyaan mahasiswa					
10	Dosen selalu hadir dan memberikan materi matakuliah setiap pertemuan					
11	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan					
12	Dosen menumbuhkan minat dan semangat mahasiswa dalam pembelajaran					
13	Dosen menciptakan suasana belajar yang menyenangkan					
14	Dosen memberikan konseling secara rutin bagi mahasiswa yang membutuhkan					
Kompetensi Profesional						
15	Dosen menjelaskan system perkuliahan, referensi, aturan, dan system evaluasi dan tugas pada perkuliahan pertama.					
16	Dosen menyampaikan tata tertib perkuliahan.					
17	Dosen hadir dan mengakhiri perkuliahan					

	tepat waktu					
18	Dosen menguasai materi perkuliahan dengan baik					
19	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah					
20	Dosen menyampaikan materi kuliah dengan metode efektif					
21	Dosen selalu memberikan contoh konkret setiap menjelaskan suatu hal					
22	Dosen memberikan tugas yang sesuai dengan mata kuliah yang diampu					
23	Dosen sangat komunikatif					
24	Dosen menciptakan suasana kelas yang kondusif dan membuat mahasiswa termotivasi					
25	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberikan materi kuliah					
26	Dosen mengajar tidak terlalu lambat atau cepat, sehingga mudah di mengerti oleh mahasiswa					
27	Dosen menyelesaikan seluruh materi sesuai isi silabus mata kuliah					
28	Dosen selalu memberikan feedback atau umpan balik pada setiap tugas yang diberikan					
29	Dosen tidak terlalu banyak bercerita tentang hal diluar materi matakuliah yang bersangkutan					
30	Dosen selalu memberikan materi matakuliah yang diperbaharui dengan contoh dan perkembangan terakhir					
31	Dosen memiliki standar penilaian dan disampaikan setiap awal perkuliahan					
32	Dosen mengembalikan lembar jawaban ujian kepada mahasiswa setelah ujian selesai					
33	Dosen mengumumkan nilai ujian tepat waktu					

<i>Kompetensi Sosial</i>						
34	Dosen bersedia membantu mahasiswa dalam, dalam setiap permasalahan perkuliahan					
35	Dosen memberikan penilaian secara obyektif					
36	Dosen selalu memberikan penjelasan tentang cara menilai					
37	Dosen mudah ditemui di luar kelas					
38	Dosen berwibawa di mata mahasiswa					
39	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai (values), etika, selain tentang materi kuliah					
40	Dosen memperlihatkan sikap menghormati mahasiswa dan memotivasi mahasiswa					
41	Dosen memberikan perhatian terhadap hasil belajar mahasiswa					
42	Dosen memberikan masukan/pujian terhadap mahasiswa yang mampu menjawab pertanyaan dengan baik.					

C. KEPUASAN MAHASISWA (Y)

Kepuasan Mahasiswa						
No .	INDIKATOR	JAWABAN				
		S S	S	KS	TS	S T S
Terpenuhi Harapan						
1	Saya senang kuliah di kampus institut PTIQ Jakarta					
2	Saya senang dengan cara mengajar dosen					
3	Saya puas dengan pelayanan tata usaha kampus					
4	Saya senang dengan sistem ujian di kampus					
5	Saya puas dengan fasilitas yang tersedia di kampus					
6	Saya puas dengan layanan akademik					
7	Saya puas dengan layanan surat menyurat di akademik					
8	Saya puas dengan mudah mengambil transkrip nilai					
Memperkecil Kesenjangan						
9	Saya merasa tidak ada perbedaan dalam pelayanan akademik dengan mahasiswa yang berbeda latar belakang ekonomi					
10	Saya merasa diperlakukan adil dalam mengikuti perkuliahan					
11	Saya merasa bijaksana dalam menerima tugas dari dosen					
12	Saya merasa uang kuliah di Institut PTIQ sesuai dengan kemampuan mahasiswa					
13	Saya merasa nyaman belajar di Institut PTIQ					
Memiliki Komitmen						
14	Saya membayar SPP tepat pada waktunya					
15	Saya datang kuliah tepat waktu					
16	Saya mengumpulkan tugas tepat waktu					
17	Saya tidak pernah absen dalam perkuliahan tanpa seizin dosen					
18	Saya bersikap tertib dan teratur saat proses administrasi					
19	Saya mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di fakultas dan universitas					
20	Saya tidak merusak sarana dan prasarana					

	pembelajaran atau kepentingan umum yang ada di kampus					
21	Saya tidak mengajak ataupun mempengaruhi tenaga pendidik untuk melakukan tindakan yang tidak terpuji					
22	Saya mampu menghormati staff akademik tanpa terkecuali					
23	Saya mampu menghormati dosen tanpa terkecuali					
24	Saya berusaha untuk lulus tepat waktu					
25	Saya berusaha untuk menjaga nilai akademik agar selalu bagus					
26	Saya mampu menjaga nama baik dosen dan keluarganya					
27	Saya mampu menjaga sopan santun pada saat mengajukan keberatan atas sikap dosen					
28	Saya mampu menghindari sikap membenci dosen atau sikap tidak terpuji lainnya disebabkan nilai yang diberikan oleh dosen					
<i>Memiliki Kesempatan / Menyampaikan Gagasan dan Keluhan</i>						
29	Saya bebas menyampaikan saran kepada Institut PTIQ					
30	Saya dapat menyampaikan saran kepada dosen tentang jadwal perkuliahan					
31	Saya dapat menyampaikan saran kepada dosen tentang sistem penilaian					
32	saya dapat menyampaikan saran kepada dosen tentang tatap muka					
<i>Memiliki Kesempatan Untuk Mengembangkan Karir</i>						
33	Saya dapat kesempatan untuk membentuk forum diskusi di kampus					
34	Saya dapat kesempatan untuk membentuk kelompok belajar di kampus					
35	Saya diberikan kesempatan untuk mengusulkan dosen pembimbing Tesis					

LAMPIRAN 2

INSTRUMEN PENELITIAN

SKALA KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN KINERJA DOSEN INSTITUT PERGURUAN TINGGI ILMU AL-QURAN (PTIQ)

Identitas Responden

1. Nama :
2. Prodi/Jurusan :
3. Angkatan : 2016/ 2017/ 2018 *)
4. Jenis kelamin : L / P *)

*) coret yang tidak perlu

PETUNJUK UMUM

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan kinerja dosen di Institut PTIQ
- b. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- d. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kinerja dosen di Institut PTIQ
- e. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara mencentang (✓) pada kolom yang tersedia
- f. Ada empat alternatif jawaban yang dapat Saudara pilih, yaitu:

SS	: Sangat Setuju
S	: Setuju
KS	: Kurang Setuju
TS	: Tidak Setuju
STS	: Sangat Tidak Setuju

Layanan Akademik						
No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	T S	ST S
1	Staff selalu berpenampilan rapi dan sopan saat melayani mahasiswa					
2	Staff selalu siap untuk membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
3	Staff memfasilitasi dosen bimbingan konseling untuk setiap mahasiswa					
4	Staff beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi					
5	Staff mudah ditemui secara langsung saat mahasiswa membutuhkan pelayanan					
6	Staff menyediakan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih di area kampus					
7	Staff memfasilitasi berbagai referensi buku, jurnal, maupun tesis dan disertasi di perpustakaan kampus					
8	Staff melakukan layanan akademik di pusat layanan yang lokasinya strategis sehingga mudah dijangkau mahasiswa					
9	Staff memfasilitasi meja layanan yang mudah di akses bagi mahasiswa saat memasuki ruang layanan					
10	Staff menyediakan alur layanan bagi setiap kebutuhan mahasiswa yang dipajang dalam bentuk poster atau spanduk					
11	Staff menyediakan perangkat komputer bagi mahasiswa untuk dapat digunakan sebagai sarana pelengkap administrasi kampus					
12	Staff menyediakan fasilitas ibadah yang nyaman bagi mahasiswa dan seluruh civitas					
13	Staff menyediakan sistem layanan yang dapat diakses dengan sangat baik secara langsung baik oleh petugas maupun mahasiswa					
14	Staff selalu siap membantu mahasiswa dalam menghadapi masalah akademik					
15	Staff selalu aktif bertanya mengenai kebutuhan mahasiswa yang terkait dengan perkuliahan					
16	Staff selalu melayani mahasiswa dengan ramah dan terbuka					

17	Staff beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi					
18	Staff cepat dan tanggap dalam mengatasi masalah mahasiswa					
19	Staff selalu memberikan pelayanan cepat dan tuntas pada mahasiswa					

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	T S	ST S
20	Staff selalu bersikap adil dalam melayani kebutuhan mahasiswa sesuai antrian					
21	Staff mempunyai kompetensi yang sesuai sebagai petugas layanan akademik kampus					
22	Staff memberikan layanan akademik yang berkualitas untuk memenuhi kepentingan mahasiswa					
23	Staff selalu memberikan pelayanan yang dapat dipercaya sebagai satu-satunya sumber informasi					
24	Staff selalu memberikan informasi terupdate terkait perubahan layanan					
25	Staff selalu bersedia membantu setiap keluhan mahasiswa					
26	Staff ikut membantu menjelaskan besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) kepada orang tua mahasiswa					
27	Staff selalu menjaga hubungan baik dengan mahasiswa					
28	Staff sangat piawai dalam menjalankan tugasnya					
29	Staff administrasi selalu santun dalam memberikan layanan					
30	Staff selalu memberikan informasi yang jelas setiap kebutuhan mahasiswa					
Kinerja Dosen						
1	Dosen menggunakan strategi pembelajaran yang menarik					
2	Dosen menyediakan waktu untuk diskusi dan tanya jawab					
3	Dosen menyediakan silabus mata kuliah sesuai dengan mata kuliah yang diampu					
4	Dosen menyediakan bahan bacaan yang sesuai					

	dengan materi silabus					
5	Dosen menggunakan bahasa yang jelas, menarik, dan mudah dipahami					
6	Suara dosen yang jelas dalam menerangkan perkuliahan					
7	Dosen berpenampilan menarik serta berpakaian rapi dan sopan					
8	Dosen selalu cepat tanggap dalam merespon pertanyaan mahasiswa					
9	Dosen tidak pernah meniadakan kuliah tanpa alasan					
10	Dosen menumbuhkan minat dan semangat mahasiswa dalam pembelajaran					

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	T S	STS
11	Dosen menciptakan suasana belajar yang menyenangkan					
12	Dosen memberikan konseling secara rutin bagi mahasiswa yang membutuhkan					
13	Dosen hadir dan mengakhiri perkuliahan tepat waktu					
14	Dosen menguasai materi perkuliahan dengan baik					
15	Dosen memperlihatkan penguasaan materi mata kuliah					
16	Dosen menyampaikan materi kuliah dengan metode efektif					
17	Dosen selalu memberikan contoh konkret setiap menjelaskan suatu hal					
18	Dosen memberikan tugas yang sesuai dengan mata kuliah yang diampu					
19	Dosen sangat komunikatif					
20	Dosen menciptakan suasana kelas yang kondusif dan membuat mahasiswa termotivasi					
21	Dosen terampil menggunakan sarana teknologi modern dalam memberikan materi kuliah					
22	Dosen mengajar tidak terlalu lambat atau cepat, sehingga mudah di mengerti oleh mahasiswa					
23	Dosen menyelesaikan seluruh materi sesuai isi silabus mata kuliah					
24	Dosen selalu memberikan materi matakuliah yang					

	diperbaharui dengan contoh dan perkembangan terakhir					
25	Dosen memiliki standar penilaian dan disampaikan setiap awal perkuliahan					
26	Dosen bersedia membantu mahasiswa dalam setiap permasalahan perkuliahan					
27	Dosen memberikan penilaian secara obyektif					
28	Dosen mudah ditemui di luar kelas					
29	Dosen memberikan pendidikan tentang nilai (values), etika, selain tentang materi kuliah					
30	Dosen memperlihatkan sikap menghormati mahasiswa dan memotivasi mahasiswa					

LAMPIRAN 3

PENGUJIAN VALIDITAS INSTRUMEN UJI COBA

A. Variabel Layanan Akademik (X₁)

Responden	Nomor Item Pernyataan																																								JUMLAH	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		
1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	174	
2	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	143	
3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	3	2	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	162	
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	170	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	160	
6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	163	
7	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	164	
8	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	194	
9	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	162	
10	4	4	2	2	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	139
11	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	174	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	157
13	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	151
14	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	176
15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	161
16	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	187
17	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	135	
18	4	4	2	4	4	4	4	3	3	5	4	2	2	2	2	4	2	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	151	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	199
20	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	178
21	4	3	5	4	4	5	2	2	2	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	2	5	4	2	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	151
22	4	3	4	3	5	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	133
23	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	149

[illegible]

B. Variabel Kinerja Dosen (X₂)

Responden	Nomor Item Pernyataan																																										JUMLAH	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42		
1	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	181	
2	3	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	170	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	168	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	174	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	168	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	168	
7	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	184
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	205	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	206	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	168	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	202
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	168	
13	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	178
14	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	189
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	168	
16	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	198
17	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	148	
18	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	181
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	209	
20	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	184	
21	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	2	5	5	4	4	2	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	2	5	4	5	3	5	5	4	3	3	5	3	3	167	
22	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	184
23	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	180	

C. Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Responden	Nomor Item Pernyataan																																			JUMLAH	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
1	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	166	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	173		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	146		
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	166	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	172		
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	172		
7	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	160	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	171	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	175		
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	173		
11	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	166	
12	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	163	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	133
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	171	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	170	
16	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	152
17	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	152	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	169	
19	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	154	
20	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	165	
21	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	169	
22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	170	

LAMPIRAN 4

PENGUJIAN RELIABILITAS INSTRUMEN UJI COBA

A. VARIABEL LAYANAN AKADEMIK (X₁)

Responden	Nomor Item Pernyataan																																								JUMLAH	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		
1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	174	
2	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	143	
3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	3	2	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	162	
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	170		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	160	
6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	163	
7	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	164	
8	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	194	
9	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	162	
10	4	4	2	2	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	139
11	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	174	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	157	
13	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	151
14	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	176	
15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	161	
16	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	187
17	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	135	
18	4	4	2	4	4	4	4	3	3	5	4	2	2	2	2	4	2	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	151
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	199	
20	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	178	

21	4	3	5	4	4	5	2	2	2	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	2	5	4	2	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	5	4	151			
22	4	3	4	3	5	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	133			
23	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	149			
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	200			
25	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	3	4	168				
26	4	3	4	4	3	4	4	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	116			
27	4	4	1	1	1	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	109		
28	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	185		
29	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	144			
30	4	5	2	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	148		
31	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	143	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	145		
33	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	159
34	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	155	
35	3	5	5	2	4	4	2	2	1	4	4	2	3	1	4	2	5	1	1	1	1	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	1	1	3	4	4	4	3	3	118		
36	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	4	2	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	162		
37	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	150		
38	4	3	4	3	5	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	153		
Varians	0.652	0.579	0.560	0.732	0.734	0.679	0.666	0.721	0.756	0.655	0.742	0.700	0.698	0.777	0.749	0.725	0.683	0.788	0.751	0.692	0.703	0.714	0.778	0.713	0.782	0.788	0.790	0.749	0.720	0.674	0.575	0.682	0.586	0.606	0.670	0.787	0.586	0.778	0.639	0.779	489.472			

Jumlah Var.				
28.138				
Varians total				
489.472				
Kesimpulan:	0.9774221	RELIABEL		

B. VARIABEL KINERJA DOSEN (X₂)

Responden	Nomor Item Pernyataan																																										JUMLAH		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42			
1	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	181	
2	3	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	170	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	168	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	174	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	168		
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	168		
7	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	184
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	205	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	206	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	168	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	202
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	168	
13	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	178	
14	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	189	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	168	
16	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	198	
17	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	148	
18	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	181
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	209	
20	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	184		
21	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	2	5	5	4	4	2	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	2	5	4	5	3	5	5	4	3	3	5	3	3	167		
22	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	184		
23	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	180	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	210	
25	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	5	4	5	4	190			

26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	2	159	
27	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	167	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	210		
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	165	
30	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	2	3	175	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	165	
32	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	203	
33	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	172	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	162
35	4	2	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	2	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	4	3	5	3	1	1	171	
36	4	3	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	2	157	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	170	
38	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	178
Varians	0.611	0.763	0.673	0.612	0.750	0.726	0.682	0.657	0.644	0.565	0.537	0.698	0.685	0.702	0.757	0.652	0.792	0.722	0.735	0.853	0.817	0.886	0.553	0.410	0.414	0.718	0.601	0.746	0.729	0.585	0.708	0.687	0.719	0.667	0.716	0.492	0.713	0.530	0.636	0.730	0.655	0.599	276.510	

Jumlah Var.
28.128
Varians total
276.510
Kesimpulan: RELIABEL
0.931545623

C. VARIABEL KEPUASAN MAHASISWA (Y)

Responden	Nomor Item Pernyataan																																			JUMLAH	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
1	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	166
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	173	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	146	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	166
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	172
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	172
7	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	160
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	171
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	175	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	173	
11	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	166
12	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	163
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	133
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	171
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	170
16	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	152
17	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	152
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	169
19	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	154
20	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	165
21	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	169
22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	170
24	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	166
25	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	171
26	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	165
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	171
28	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	167
29	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	163
30	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	162

31	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	160	
32	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	164
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	169
34	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	165
35	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	165
36	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	166
37	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	167
38	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	164
Varians	0.704	0.676	0.616	0.655	0.736	0.496	0.641	0.628	0.551	0.474	0.750	0.640	0.638	0.560	0.429	0.568	0.676	0.388	0.548	0.446	0.513	0.632	0.372	0.493	0.509	0.414	0.567	0.598	0.593	0.369	0.489	0.777	0.403	0.411	0.420	85.151

Jumlah Var.	
19.380	
Varians total	
85.151	
Kesimpulan: RELIABEL	
0.801013583	

LAMPIRAN 5

PENGUJIAN VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN

A. VARIABEL LAYANAN AKADEMIK (X₁)

responde	Nomor Item Pernyataan																														JUMLAH	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	120	
2	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	142	
3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	143	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	147	
5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	143
6	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	143	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	143	
8	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	142	
9	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	137
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	145	
11	5	5	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	109
12	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	110	
13	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	132	
14	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	125	
15	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	118	
16	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	115	
17	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	112
18	5	4	4	3	4	5	3	4	5	5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	117	
19	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	122	
20	5	4	4	3	4	5	3	4	5	5	2	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119	
21	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	122	
22	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	121	
23	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	121	
24	4	3	4	5	5	5	1	5	5	4	2	3	3	5	2	3	5	3	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	120	
25	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	123	
26	5	5	5	5	5	2	3	5	4	4	3	5	3	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	133	
27	5	5	2	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	130	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	149	
29	5	4	3	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	123	
30	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	124	

4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	107
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	141
4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	113
4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127
4	3	4	4	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117
5	4	5	5	4	5	5	4	2	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	127
4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	124
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	124
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150
4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	123
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	148
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	149
4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	123
4	3	5	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	117
4	4	3	4	3	4	2	4	1	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	105
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	148
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	140
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	118
4	2	5	4	2	4	5	5	2	5	5	5	3	5	2	4	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	123
4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	120
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
5	3	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	117
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	122
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	115
3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	110
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119

61	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	110	
62	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	104	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	117	
64	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	132	
65	5	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	118	
66	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1	1	3	3	4	5	103	
67	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	137	
68	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	140	
69	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	125	
70	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	109	
71	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	146	
72	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	147	
73	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	134	
74	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	121
75	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	122	
76	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	122	
77	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	144	
78	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	1	4	1	5	5	5	5	134	
79	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	122	
80	4	4	4	3	5	4	2	5	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	114	
SS	46.3	47.5	21.3	31.3	47.5	37.5	28.8	46.3	40.0	37.5	31.3	51.3	28.8	36.3	28.8	38.8	25.0	26.3	31.3	36.3	38.8	38.8	38.8	41.3	33.8	33.8	41.3	32.5	35.0	38.8		
S	51.3	50.0	68.8	46.3	43.8	36.3	38.8	51.3	53.8	48.8	32.5	45.0	52.5	57.5	41.3	51.3	51.3	53.8	56.3	52.5	57.5	52.5	55.0	46.3	57.5	40.0	57.5	63.8	57.5	57.5		
KS	2.5	2.5	8.8	21.3	8.8	23.8	26.3	2.5	5.0	12.5	27.5	3.8	18.8	6.3	25.0	10.0	22.5	20.0	12.5	11.3	3.8	8.8	6.3	11.3	7.5	23.8	1.3	3.8	7.5	3.8		
TS	0.0	0.0	1.3	1.3	0.0	2.5	5.0	0.0	1.3	1.3	7.5	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
STS	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	1.3	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0		
	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		

B. VARIABEL KINERJA DOSEN (X₂)

esponde	Nomor Item Pernyataan																														JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	138
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	148
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	149
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	148
8	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	147
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	148
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	140
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
12	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	120
13	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	127
14	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	138
15	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	141
16	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	148
17	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	112
18	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	116
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150
20	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	118
21	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	149
22	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	5	4	124
23	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	128
24	3	5	5	3	4	3	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	135
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	146
26	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	141
27	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	144
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	147
29	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	136
30	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	132

31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	116
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	119
34	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	149
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140
36	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	138
37	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	132
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	133
40	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	133
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	149
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150
44	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	124
45	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	126
46	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	129
47	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	111
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
49	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	148
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120
51	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	124
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	117
53	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	144
54	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	128
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	150
56	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	133
57	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	120
58	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	128
59	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	119
60	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	124

C. VARIABEL KEPUASAN MAHASISWA (Y)

responde	Nomor Item Pernyataan																														JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	2	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	133
2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	143
3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	133
4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	2	2	3	3	5	131
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	135
6	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	133
7	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	123
8	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	131
9	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	142
10	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	135
11	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	140
12	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	5	136
13	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	131
14	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	135
15	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	2	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	126
16	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	132
17	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	139
18	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	142
19	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	137
20	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	142
21	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	140
22	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	137
23	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	141
24	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	5	4	4	4	5	4	3	4	4	114
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	144
26	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	139
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	131
28	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	133
29	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	134
30	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	128

31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	117	
32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	145	
33	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	143	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	132	
35	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	140	
36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	140	
37	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	132	
38	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	130	
39	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	130	
40	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	126	
41	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	133	
42	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	135	
43	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	138	
44	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	131	
45	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	135	
46	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	134	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	130	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	128	
49	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	128	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	129	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	137
52	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	134
53	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	136	
54	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	136
55	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	142	
56	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	129	
57	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	129	
58	5	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	131	
59	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	140	
60	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	139	

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Syefudin
TTL : Tegal, 20 Juli 1989
Agama : Islam
Status : Menikah
Pekerjaan : Mahasiswa
Email : syefudin5@gmail.com
No. HP : 0857-4271-1806
Alamat : Jl. Benda Barat 13 B Blok D34 No 30, Pamulang-Tangsel

Riwayat Pendidikan:

1. SDN 04 Jembayat-Tegal
2. SMPN 01 Tegal
3. SMA 01 Tegal
4. S1. STMIK Nusamandiri Jakarta
5. S2. Pasca Sarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur'an (PTIQ) Jakarta.

Riwayat Pekerjaan:

1. Dedicated KLM Airways
2. Dedicated Airfarncce Airways
3. Dedicated Cathay Facific Airways
4. Dedicated Qantas Airways
5. Account Officer Etihad Airways

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 02 September 2019

Syefudin