



JURNAL MALAY MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM & BUDAYA Vol. II No. 1 Januari - Maret 2022

Vol. II No. 1 Januari - Maret 2022

ISSN : 2775 - 2372

JURNAL MALAY

MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM & BUDAYA



PRODI (S1) MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

Jl. Williem Iskandar Pasar V Telp. 061-6615683 Fax. 061-6615683 Medan Estate 20371

**KONTRIBUSI PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KUALITAS LAYANAN
ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI STIT AL-
ITTIHADYAH LABUHANBATU UTARA**

Nuzurul Harmuliani

0307172062

Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: nuzurulumuliani@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) Bentuk pelayanan administrasi akademik terhadap mahasiswa pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara. (2) Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara. (3) Kontribusi yang signifikan dari kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Data penelitian ini diperoleh melalui observasi dan hasil kuisioner yang disebarakan kepada responden sebanyak 108 responden yang dipilih dari 2 jurusan pada mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara dengan menggunakan tabel Krejcie Morgan. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji validitas, realibilitas, homogenitas, analisis regresi sederhana, uji koefisien korelasi dan uji hipotesis.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan Administrasi Akademik mempunyai kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara. Nilai Rhitung diperoleh berdasarkan pengujian tiap variabel sebesar 4,17 dan R_{tabel} diperoleh berdasarkan jumlah populasi yang dilihat pada tabel statistik sebesar 0,195, yang berarti $R_{hitung} > R_{tabel}$ berdasarkan pengujian regresi sederhana dilihat dari nilai sig sebesar $0,195 > 0,005$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan terdapat kontribusi yang signifikan antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan STIT Al-Ittihadiyah

Labuhanbatu Utara. Hubungan dari variabel independen dan variabel dependen dari penelitian ini dilihat dari hasil uji koefisien korelasi dapat diinterpretasikan bahwa mempunyai hubungan yang sedang sebesar (0,402).

Kata Kunci: Kualitas Layanan Administrasi, Kepuasan Mahasiswa

PENDAHULUAN

Kepuasan mahasiswa merupakan perasaan secara psikologis terhadap hasil yang diharapkan berdasarkan pengalaman pengetahuan sebelumnya. Kepuasan mahasiswa tidak dapat dilihat secara kasat mata tetapi bagaimana perilaku seseorang menilai dan menanggapi hasil tersebut. Kepuasan mahasiswa merupakan suatu hal yang sangat abstrak dan hasilnya bervariasi, pada dasarnya tergantung persepsi setiap individu. (Suryani, 2011:2)

Menurut Berry dan Parasuraman terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan pelayanan akademik, yaitu: (1) Keandalan, berhubungan dengan pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan bermutu dengan dijanjikan, konsisten, selalu berada ditempat, sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa, (2) Daya tanggap, pemberian pelayanan dan penyelesaian keluhan mahasiswa dilakukan dengan tanggap, tepat dan cepat serta kesediaan personil akademik untuk mendengarkan juga mengatasi keluhan setiap mahasiswa yang berhubungan dengan masalah kuliah seperti, pengurusan kartu rencana studi (krs), nilai dan lain-lain. (3) Kepastian, yaitu keadaan dimana akademik memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan atau keahlian personil akademik, terutama pimpinan dan karyawan serta staff untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan dengan janji-janji akademik terhadap mahasiswa. (4) Empati, ialah keadaan mental yang menyebabkan seseorang merasa dirinya ada pada keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati terhadap kepuasan mahasiswa adalah mengerti, memahami dan merasakan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa, cepat, tanggap terhadap keluhan setiap mahasiswa. Kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing. (Valarie A. Zeithami, A. Parasuraman, LeonardL Barry, 1990:23)

Salah satu prinsip ISO bahwa pengukuran kepuasan pelanggan wajib dilakukan sebagai umpan balik dari pelanggan terhadap sistem yang diterapkan. Ini berarti bahwa keberhasilan sebuah lembaga sangat ditentukan oleh mutu layanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, sebagai lembaga pendidikan maka proses akademik merupakan proses inti, oleh karena itu pengukuran kepuasan pelanggan pada proses ini wajib dilakukan secara periodik. (Abdul Majid, 2020: 414)

Kepuasan mahasiswa merupakan unsur yang paling penting dan harus menjadi perhatian utama, baik bagi perguruan tinggi negeri maupun swasta karena mahasiswa merupakan subjek yang paling berperan dalam eksistensi perguruan tinggi. Tanpa adanya mahasiswa, perguruan tinggi pun tidak akan ada. Setiap perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan, agar mahasiswa tidak lari ke perguruan tinggi pesaing. (Ade Kurban, 2017:23)

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa diperlukan informasi yang cukup dari mahasiswa agar kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa. Komponen yang perlu diperhatikan dan harus ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa ialah layanan administrasi akademik memberikan kontribusi terhadap kepuasan mahasiswa belum diketahui secara pasti. (Ni Nyoman Suci Arthini, Made Yudana, Nyoman Natajaya. 2014:1-2)

Layanan akademik dalam lembaga pendidikan adalah masalah yang sangat penting bagi suksesnya proses pendidikan di sekolah tinggi dan bahkan perguruan tinggi. Oleh sebab itu dipandang penting bagi lembaga untuk secara berkala melakukan evaluasi terhadap layanan itu dengan cara menjangkau informasi dari penggunaannya (mahasiswa), untuk selanjutnya dilakukan perbaikan-perbaikan guna meningkatkan mutu layanan dan sekaligus kualitas lembaga dalam memenuhi tuntutan perkembangan zaman. (Ilyas, 2014:5-6)

KAJIAN TEORI

A. Kepuasan Mahasiswa

Bagi Tjiptono serta Chandra kepuasan selaku upaya pemenuhan suatu ataupun membuat suatu mencukupi. Berbeda dari Tjiptono serta Chandra, Barnes, Richard Oliver berkomentar kalau kepuasan merupakan asumsi pelanggan terhadap kebutuhan- kebutuhannya. Kepuasan merupakan asumsi pelanggan terhadap kebutuhan- kebutuhannya. Perihal ini berarti evaluasi terhadap sesuatu wujud keistimewaan dari sesuatu benda ataupun jasa membagikan tingkatan kenyamanan yang terpaut dengan pemenuhan sesuatu kebutuhan, tergantung pemenuhan kebutuhan dibawah ataupun melebihi harapan pelanggan. Maksudnya, asumsi mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. Setelah harapan mahasiswa terpenuhi lahirlah kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa merupakan perasaan puas yang didapatkan oleh mahasiswa sebab memperoleh value dari pemasok, produsen ataupun penyedia jasa. Value ini dapat berasal dari pelayanan serta sistem yang ada. (Zulham Yamit, 2001: 55)

Ada 5 aspek utama yang wajib dicermati oleh industri dalam memastikan tingkatan kepuasan pelanggan ialah: a. Kualitas produk, b. Kualitas layanan, c. Emosional, d. Harga, e. Biaya.

Bagi Dr. Patricia Patton, aspek kepuasan pelanggan bisa dilihat dari 5 komponen layanan sepenuh hati ialah: a. Prosedur pelayanan, b. Keadilan mendapat pelayanan, c. Kenyamanan lingkungan, d. Keamanan pelayanan. (J. Supanto, 2011: 22-25).

B. Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa

Mutu pelayanan ialah aspek berarti kepuasan pelanggan yang sulit ditiru sebab menyangkut perilaku serta sikap anggota organisasi. aspek emosional relative berarti buat produk yang berhubungan dengan style hidup, semacam mobil, kosmetik serta baju. Sedangkan sentuhan personal jadi aspek terutama buat industri yang outputnya merupakan jasa. (Fitriani Latief, 600)

C. Akademik

Akademik merupakan segala lembaga pembelajaran resmi baik pembelajaran anak umur dini, pembelajaran dasar, pembelajaran menengah, pembelajaran kejuruan ataupun pembelajaran akademi besar yang menyelenggarakan pembelajaran vokasi dalam satu cabang ataupun sebagian cabang ilmu pengetahuan, teknologi serta/ ataupun seni tertentu. (Susilo Shiddiq, Windha Mega Pradaya D, 50)

Achmad Minhaji membagikan penafsiran yang lengkap serta komprehensif tentang budaya akademik yang dia ambil dari bermacam sumber. Baginya, banyak kata serta sebutan yang dapat menggambarkan budaya akademik, antara lain *academic traditio* (tradisi akademik), *academic atmosphere* (atmosfer akademik), *academic standing* (peran akademik), *academic freedom* (kebebasan akademik), *scholarly activities* (kegiatan keserjanaan) serta yang semacamnya. (Akh. Minhaji, 2013:8)

D. Kualitas Layanan Administrasi

Sebutan service dalam Bahasa Indonesia paling tidak memiliki 3 kata ialah, jasa, layanan serta servis. Selaku jasa, layanan pada biasanya menggambarkan produk tidak berwujud ataupun zona industri khusus semacam pembelajaran, kesehatan, telekomunikasi, asuransi, perbankan, perhotelan serta seterusnya. Pada hakikatnya, layanan selaku jasa bertabiat tidak terwujud, yang ialah pemenuhan kebutuhan serta tidak wajib terikat pada penjualan pelayanan ataupun produk lain. Selaku layanan bisa dimaksud selaku seluruh suatu yang dicoba oleh pihak tertentu kepada pihak yang lain. Salah satu contohnya yakni layanan pelanggan yang

mencakup kegiatan menanggapi persoalan, menimpa complain, menginstalasi produk, mereparasi kehancuran serta memproses pesanan. (Fandy Tjiptono, 2014: 17)

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan ataupun suatu kegiatan yang bertabiat tidak kasat mata (tidak bisa diraba) yang terjalin selaku akibat terdapatnya interaksi antara konsumen dengan karyawan ataupun hal-hal lain yang disediakan oleh industri atas pemberian pelayanan yang dimaksudkan guna memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. (Daryanto, Ismanto Setyobudi, 2014:135)

Untuk mengenali keberhasilan pelayanan hingga butuh terdapatnya pengukuran. Secara lebih lanjut, menurut Philip Kotler dalam Musahadi terdapat lima determinan *service quality* (Kualitas Layanan) yaitu sebagai berikut:

- 1) *Tangibles* (penampilan fisik), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- 2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness* (tanggap), yaitu keinginan untuk membantu para pelanggan (mahasiswa) dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin.
- 4) *Assurance* (kepastian), yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan untuk membutuhkan rasa percaya para pelanggan.
- 5) *Empathy* (perhatian), yaitu perhatian yang tulus yang diberikan kepada pelanggan

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak heran, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit untuk ditiru. Pembentukan sifat dan perilaku yang seiring dengan perusahaan menciptakan, bukanlah pekerjaan yang mudah. Pembentukan harus dilakukan mulai dari proses *recruitment*, pelatihan, budaya kerja dan hasilnya biasanya akan terlihat setelah 3 tahun. (Musahadi, 2014: 150-16)

Kegiatan penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai dengan perguruan tinggi pada dasarnya adalah kegiatan atau industri jasa, yaitu memberikan layanan jasa pendidikan kepada siswa atau mahasiswa sebagai pelanggan. Penyelenggaraan pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai perguruan tinggi selayaknya mencermati kualitas layanan yang diberikan kepada siswa atau stakeholdernya. Kegiatan pendidikan, tidak hanya diorientasikan kepada hasil akhir proses pendidikan dengan melahirkan sejumlah lulusan, melainkan juga fokus perhatian harus mulai diarahkan kepada kualitas layanan dalam pelaksanaan proses belajar mengajar. Kualitas layanan pendidikan perlu diperhatikan bukan karena berpengaruh

terhadap hasil pendidikan, yang dilihat dari aspek persaingan antar lembaga penyelenggara pendidikan untuk mendapatkan mahasiswa baru. Diyakini, kualitas layanan akan berpengaruh terhadap animo masyarakat/mahasiswa baru. (Donni Juni Priansyah & Damayanti, 2015: 3-4)

Secara etimologi, kata “administrasi” berasal dari bahasa latin yang terdiri dari bahasa latin yang terdiri atas kata *ad* dan *ministrare*. Kata *ad* mempunyai arti yang sama dengan kata *to* dalam bahasa Inggris yang berarti “ke” atau “kepada”. Dan *ministrare* sama artinya dengan kata *to serve* atau *to conduct* yang berarti “melayani, membantu atau mengarahkan”. Dalam hal ini, pengertian administrasi adalah melayani secara intensif. Dari perkataan “*administrare*” kini terbentuk kata benda “*administratio*” dan kata sifat “*administration*”. Dalam bahasa Inggris *to administer* berarti pula “mengatur”, (*to look after*) dan mengarahkan (tata usaha). (Herabudin, 2009: 14)

Kemudian administrasi didefinisikan sebagai semua proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang diberikan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, administrasi merupakan suatu pekerjaan tulis menulis, mengirim dan menyimpan keterangan. Administrasi sering dikaitkan dengan aktivitas administrasi perkantoran yang hanya merupakan salah satu bidang dari aktivitas administrasi yang sebenarnya. (Syafaruddin, 2016:1)

Kualitas layanan administrasi dan kepuasan dengan siswa secara individu tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Kualitas diatur oleh administrasi setiap perguruan tinggi merupakan bukti layanan luar biasa bagi mahasiswa dan dosen. Dengan implementasi dari tugas utama administrasi akademik yang akurat dan bertanggung jawab. Meliputi studi biaya layanan, korespondensi terkait dengan kuliah, penilaian ujian tengah, ujian akhir, pembayaran biaya studi melalui akun virtual online melalui bank. Layanan administrasi mengenai tesis, lulus, membuat ijazah, memesan basis data pengarsipan terus menerus diperbaharui melalui kampus inovasi yang dikembangkan sesuai kebutuhan. (Soenarto, Hening Widi Oetomo dan Suhermin, 23)

Persepsi merupakan fungsi psikis yang dimulai dari proses sensasi, tetapi diteruskan dengan proses pengelompokan, menggolong-golongkan, mengartikan dan mengkaitkan beberapa rangsang sekaligus. Persepsi merupakan proses dimana individu memilih, mengorganisasi dan menginterpretasi apa yang dibayangkan tentang dunia disekelilingnya. (Alo Liliweri M.S, 2011: 153)

Persepsi dalam kamus diartikan sebagai proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus diperoleh dari proses penginderaan terhadap

objek, peristiwa atau hubungan-hubungan antar gejala yang selanjutnya diproses oleh otak. Dalam buku pengantar umum psikologi, persepsi yaitu kemampuan untuk membedakan, mengelompokkan dan memfokuskan. Beberapa pendapat di atas menyatakan bahwa persepsi dapat diartikan sebagai tanggapan atau pesan yang diterima seseorang setelah melakukan pengamatan terhadap suatu objek. (Sarlito Wirawan Sarwono, 1976:39)

METODOLOGI

Penelitian dengan judul “Kontribusi Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara” merupakan penelitian lapangan yang bersifat kuantitatif.

Penelitian kuantitatif adalah suatu proses penelitian untuk menemukan pengetahuan yang menggunakan data yang berupa angka sebagai alat untuk menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. (Nanang Martono. 2012: 20)

Menjawab masalah dan mengungkapkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui Kontribusi Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara, digunakan penelitian yang bersifat verifikasi dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden.

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain yang terkumpul. Kajian dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang teliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. (Suharsini Arikunto. 1998: 206) Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik dengan bantuan komputer program SPSS versi 20.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. (Sugiono. 2018: 07-208) Dalam penelitian ini statistik deskriptif adalah penyajian data dari responden melalui tabel dan grafik yang diperoleh melalui perhitungan (%).

Pada penelitian ini juga menggunakan uji normalitas, uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Regresi yang baik memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan analisis grafik yang dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik.

Jika nilai signifikan $> (0,05)$ maka data tersebut berdistribusi normal

Jika nilai signifikan $< (0,05)$ maka data tersebut berdistribusi tidak normal.

Selanjutnya menggunakan uji linieritas data digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Analisis ini digunakan untuk analisis regresi, pada penelitian ini digunakan taraf signifikan 0,05 untuk menguji kedua variabel. Adapun dasar pengambilan keputusan pada linieritas data yaitu: apabila nilai signifikan lebih dari 0,05 maka terdapat hubungan yang linier antara kedua variabel, tapi jika nilai signifikan kurang dari 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang linier terhadap kedua variabel.

Uji kecenderungan juga dilakukan dalam penelitian ini, teknik pengolahan yang bertujuan mendeskripsikan data dengan untuk mengetahui gambaran dari variabel penelitian yaitu variabel X (kualitas layanan administrasi) dan variabel Y (kepuasan mahasiswa).

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Regresi sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam model regresi, variabel dependen menerangkan variabel independen.

Penelitian ini juga menggunakan analisis koefisien korelasi digunakan untuk menerangkan kekuatan dan arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Adapun korelasi yang digunakan dalam analisis ini korelasi product moment.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Hasil penelitian dalam bentuk deskripsi data dari masing-masing variabel, uji validitas dan realibilitas uji persyaratan analisis, yang terdiri dari uji normalitas, uji linieritas, uji homogenitas yang menguji kontribusi persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di STIT Al Ittihadiyah Labuhanbatu Utara. Sebelum data penelitian ini diperoleh maka peneliti menguji coba instrument yang digunakan dalam penelitian. Adapun instrument yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket. Angket digunakan untuk menjaring data konsep seluruh tata usaha dan mahasiswa.

Untuk memperoleh hasil penelitian tentang kontribusi layanan administrasi akademik pada kepuasan mahasiswa, dalam hal ini peneliti mengajukan angket yang terdiri dari 30 item kualitas layanan administrasi akademik dan 30 item kepuasan mahasiswa pernyataan kepada masing-masing 30 responden penelitian. Dalam penelitian akan dilakukan analisis validitas dan realibilitas penelitian.

Uji Validitas Penelitian

Diketahui bahwa hasil uji validitas instrument angket kualitas layanan administrasi akademik (X) yang telah dilakukan terdiri dari 30 butir pertanyaan, dari hasil instrument dinyatakan terdapat 28 butir yang valid dan 2 butir tidak valid. Pada butir pertanyaan item memiliki $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} (0,3494) dan bernilai positif dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Sedangkan pada hasil uji validitas instrument angket kepuasan mahasiswa (Y) yang telah dilakukan terdiri dari 30 butir pertanyaan, dari hasil instrument dinyatakan 25 butir valid dan 5 butir tidak valid. Pada butir pertanyaan item memiliki $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} (0,3494) dan bernilai positif dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid menggunakan SPSS 20.0.

Uji Realibitas Penelitian

Diketahui bahwa 28 butir Angket kualitas layanan administrasi akademik memiliki Cronbach Alpha (0,933) $>$ r tabel (0,3494). Serta diketahui bahwa 25 butir angket kepuasan mahasiswa memiliki Cronbach Alpha (0,917) $>$ r tabel (0,3494). Dengan demikian variabel kualitas layanan administrasi akademik dan kepuasan mahasiswa dapat dikatakan reliabel menggunakan SPSS 20.0.

Uji Deskripsi Data Penelitian

Dalam penelitian ini akan dilakukan analisis deskriptif dengan memberikan jumlah data, minimum, maksimum, mean , modus, range, varians dan standar deviasi. Deskriptif data dalam penelitian ini diperoleh dari perhitungan data hasil penelitian (lampiran) dengan menggunakan bantuan program SPSS 20.0.

Data hasil penelitian untuk variabel kualitas layanan administrasi akademik (X) yang dijarung melalui penyebaran angket, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 28 butir dari item instrumen dengan menggunakan skala 5 (lima option), Sedangkan skor empirik menyebar dari skor terendah 85 sampai dengan skor tertinggi 129, dengan skor total yaitu 11298, mean 104,61, dan standar deviasi 10,50. Berdasarkan hal tersebut, skor responden cenderung normal, karena harga mean, median, dan modusnya mendekati rata-rata. Dengan demikian kurva penyebaran dari variabel ini cenderung normal. Angka di atas menunjukkan bahwa efektifnya layanan akademik mahasiswa di STIT Al Ittihadiyah Labuhanbatu Utara.

Untuk variabel kepuasan mahasiswa (Y) yang dijarung melalui penyebaran angket, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 25 butir dari item instrumen dengan menggunakan skala 5 (lima option), Sedangkan skor empirik menyebar dari skor terendah 74 sampai dengan skor tertinggi 123, dengan skor total yaitu 10907, mean 100, dan standar deviasi 11,407.

Berdasarkan hal tersebut, skor responden cenderung normal, karena harga mean, median, dan modusnya mendekati rata-rata. Dengan demikian kurva penyebaran dari variabel ini cenderung normal. Angka di atas menunjukkan kepuasan mahasiswa di STIT Al Ittihadiyah Labuhanbatu Utara.

B. Uji Kecenderungan

1. Mengidentifikasi Tingkat Kecenderungan Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X)

Untuk mengidentifikasi kecenderungan pengujian kecenderungan data masing – masing variabel penelitian digunakan rata – rata skor ideal (M_i) dan standart deviasi (SD). Dari harga-harga distribusi data dibuat dalam empat kategori. Variabel kualitas layanan administrasi akademik termasuk dalam kategori tinggi sebanyak 23 responden 21.30%. Dan kategori sedang sebanyak 85 responden kategori sedang 78.70%.

2. Mengidentifikasi Tingkat Kecenderungan Kepuasan Mahasiswa (Y)

Untuk mengidentifkasi kecenderungan data variabel kepuasan mahasiswa terlebih dahulu dihitung rata-rata skor ideal (M_i) = 75,00 dan standart deviasi (SD_i) = 25,00.

C. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan uji *Klomogorov-Smirnov* untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Adapun kaidah yang digunakan dalam uji normalitas adalah jika p values (sig) > 0,05 maka data berasal dari populasi berdistribusi normal, sedangkan jika p value (sig) < 0,05 berarti data berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal. Berdasarkan pada hasil analisis uji normalitas di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan administrasi akademik memiliki dan kepuasan mahasiswa memiliki p values (sig) 0,191 > 0,05 maka data yang ada berasal dari populasi berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat mempunyai hubungan linier (signifikan). Kaidah yang digunakan untuk mengetahui hubungan adalah jika nilai Sig > 0,05 maka hubungan antara kedua variabel linier, sedangkan jika Sig < 0,05 maka hubungan kedua variabel tidak linier. Dari Output di atas diperoleh nilai Fhitung = 1,242 < Ftabel = 1,62. Angka Ftabel di dapat dari df 30 dan 76 cari distribusi tabel nilai F0,05 Degress of Freedom For Nominator maka akan ketemu nilai Ftabel sebesar 1,62. Probabilitas = 0,223 > 0,05, maka dari tabel di atas dapat

disimpulkan bahwa antara kualitas layanan administrasi akademik dengan kepuasan mahasiswa mempunyai hubungan yang Linear.

3. Uji Homogenitas

Homogenitas data untuk setiap variabel penelitian dikatakan homogen apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 0,05. Nilai signifikansi r_{hitung} (0,214) > 0,05, Uji homogenitas data variabel kualitas layanan administrasi akademik dengan kepuasan mahasiswa di peroleh hasil = 0,214 sehingga dapat disimpulkan bahwa varians data adalah homogen.

D. Pengajuan Hipotesis

Korelasi kualitas layanan administrasi akademik diperoleh nilai koefisien sebesar 0,417. Sedangkan r_{tabel} dengan $N = 108$ dan taraf signifikansi 5% sebesar 0,195. Selanjutnya dapat dilihat juga bahwa korelasi kepuasan mahasiswa diperoleh nilai koefisien sebesar 0,417 dan r_{tabel} dengan $N=108$ dan taraf signifikansi 5 % sebesar 0,195.

Diketahui bahwa $r_x = 0,417$ dan $r_y = 0,195$, dengan demikian harga $r_x > r_{tabel}$ (0,417 > 0,195). Maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan administrasi akademik dengan kepuasan mahasiswa. Dalam hal ini bentuk kriteria pengujian signifikansi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Jika signifikansi > 0,05 maka H_0 diterima
2. Jika signifikansi < 0,05 maka H_0 di tolak

Karena pada level signifikansi 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan administrasi akademik dengan kepuasan mahasiswa. Jadi dapat dilihat bahwa untuk variabel kualitas layanan administrasi akademik dengan kepuasan mahasiswa diperoleh nilai koefisien sebesar 0,402. Berdasarkan tabel interpretasi koefisien korelasi, apabila tingkat koefisien 0,40 – 0,599 maka hubungannya sedang. Jadi berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan administrasi akademik yang diberikan oleh kampus STIT Al-Ittihadiyah, maka semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa yang didapat.

Dari hasil pembahasan diatas menjelaskan bahwa pelayanan administrasi akademik di STIT Al Ittihadiyah Labuhanbatu Utara harus lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan terhadap mahasiswa, sehingga kebutuhan mahasiswa dalam penyelesaian administrasi bisa segera selesai di tangani yang berdampak pada kepuasan mahasiswa dalam menjalankan proses perkuliahan di salah satu perguruan tinggi kebanggaan masyarakat di kabupaten

labuhanbatu utara. Seperti tenaga administrasi atau staf harus selalu mengupayakan pelayanan prima bagi mahasiswa, selalu siap berda di kantor dalam pelayanan mahasiswa, tidak membedakan status sosial dalam pelayanan mahasiswa, serta penyelesaian administrasi seperti Kartu Rencana Studi, Kartu Hasil Studi dan penyelesaian administrasi lainnya. Peningkatan kualitas layanan administrasi akademik di STIT Al Ittihadiyah Labuhanbatu Utara suatu harapan agar kepercayaan masyarakat untuk melanjutkan studi di kampus STIT Al Ittihadiyah Labuhanbatu Utara terus meningkat dengan memberikan pelayanan yang baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka terdapat kontribusi persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa di STIT Al Ittihadiyah Labuhanbatu Utara. Sesuai dengan tujuan penelitian maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan berdasarkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Bentuk pelayanan administrasi akademik di STIT Al Ittihadiyah Labuhanbatu Utara berdasarkan uji kecenderungan dapat dikemukakan bahwa sebesar 78.07% termasuk dalam kategori tinggi dan 21.30% dalam kategori sedang.
2. Kepuasan mahasiswa pada layanan administrasi akademik di STIT Al Ittihadiyah Labuhanbatu Utara berdasarkan uji kecenderungan dapat dikemukakan bahwa sebesar 60.19% termasuk dalam kategori tinggi dan 39.81% dalam kategori sedang.
3. Terdapat kontribusi yang signifikan antara kualitas layanan administrasi akademik dengan kepuasan mahasiswa sebesar nilai 0,417. Diketahui bahwa $r_x = 0,417$ dan $r_y = 0,195$ dengan demikian dapat diperoleh bahwa $r_{xy} > r_{tabel}(0,417 > 0,195)$. Hipotesis diterima dengan artian h_a diterima dan h_o ditolak jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ tingkat hubungan ini termasuk kategori sedang hal ini menunjukkan adanya kontribusi positif tentang kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penelitian mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Tenaga Administrasi harus memberikan pelayanan prima bagi mahasiswa, serta membuat budaya akademik yang baik bagi lembaga.
2. Ketua STIT perlu melakukan peningkatan motivasi kerjanya bagi tenaga administrasi dan memberikan *reward* kepada bawahan yang melaksanakan tugas dengan baik.

3. Kepada peneliti yang lain dapat meneliti hal ini di lembaga pendidikan islam yang lain pada pokok pembahasan yang berbeda agar dapat dijadikan suatu perbandingan bagi lembaga pendidikan islam dalam peningkatan kualitas pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arthini Ni Nyoman Suci. Yudana Made. Natajaya Nyoman. 2014. Kontribusi Kualitas Layanan Administrasi Akademik, Adminstrasi Kemahasiswaan Dan Sarana Prasarana Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Stp Nusa Dua Bali. *e-Journal Program Pascasarjana*. Universitas Pendidikan Ganesha. Vol. 05.
- Daryanto. Setyobudi Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava media.
- Herabudin. 2009. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ilyas. 2014. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dosen Pendidikan Agama Islam (Penelitian Pada Mahasiswa Semester Ii Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang). *Jurnal Penelitian Pendidikan*. Vol. 31, No. 2.
- Kurbani Adie. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas Pgri Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*. Vol. 13. No. 4
- Latief Fitriani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 STIE Nobel Indonesia Makasar” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10, No. 2.
- M.S. Alo Liliweri. 2011. *Komunikasi Serba Ada dan Serba Makna*. Jakarta: Kencana.
- Majid Abdul. dkk. 2020. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Lamongan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*. Vol.3. No.2.
- Martono Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Minhaji. Akh. 2013. *Tradisi Akademik di Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: SUKA Press.
- Priannyah Donni Juni & Damayanti. 2015. *Administrasi & Operasioanl Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.
- Soenarto. Oetomo Hening Widi dan Suhermin. 2017. “Effect of the Education Quality, Administration Quality, Quality Of Physical Campus on Innovation Campus and Student Satisfaction of Private Higher Educataion in the District Sidoarjo, Indonesia”. *The International Journal Of Business & Management*. Vol. 5, No. 1.

- Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Supanto J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryani. 2011. *Studi Komparatif Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penyelenggaraan di Institut Pertanian Bogor*". Skripsi. Bogor: Fak. Ekonomi dan Manajemen Institute Pertanian Bogor
- Syafaruddin, dkk. 2016. *Administrasi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing.
- Tjiptono Fandy. 2014. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Valarie A. Zeithami, A. Parasuraman, LeonardL Barry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. Now York: Free Press
- Yamit, Zulham. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisa