

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



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
(S.Pd) pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan*

**Oleh:**

**NUZURUL HARMULIANI**

**NIM: 0307172062**

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN**

**2022**

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




**SKRIPSI**

Oleh:

**NUZURUL HARMULIANI**  
NIM: 0307172062


**Pembimbing I**

18/1-2022  
1  
 Acc. Skripsi  
**Dr. Hj. Neliwati, S.Ag. M.Pd**  
NIP. 19700312 199703 2 002

**Pembimbing II**

 Acc. 0307172062  
**Nasrul Syakur Chaniago, M.Pd**  
NIP. 19770808200801 1 014

**Ketua Prodi MPI**

  
**Drs. Syafri Fadillah Marpaung, M.Pd**  
NIP.196702052014111001

**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN**

2022

**DISETUJUI DAN DISAHKAN**

|   |  |
|---|--|
| <b>Pembimbing I</b><br><br><b>Dr. Hj. Neliwati, S.Ag. M.Pd</b><br><b>NIP. 19700312 199703 2 002</b>   | <b>Pembimbing II</b><br><br><b>Nasrul Syakur Chaniago, M.Pd</b><br><b>NIP. 19770808200801 1 014</b>                                      |
| <b>Ketua Program Studi</b><br><b>Manajemen Pendidikan Islam</b><br><br><b>Drs. Syafri Fadillah Marpaung, M.Pd</b><br><b>NIP. 196702052014111001</b>   | <b>Sekretaris Program Studi</b><br><b>Manajemen Pendidikan Islam</b><br><br><b>Fatkhur Rohman, M.A</b><br><b>NIP. 198503012015031002</b> |
| <b>Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan</b><br><b>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara</b><br><b>Medan 2022</b><br><br><b>Dr. Mardianto, M.Pd</b><br><b>NIP. 196712121994031004</b> |  |

**DISETUJUI OLEH PENGUJI**

Penguji 1

Dr. Hj. Neliwati, S.Ag. M.Pd  
NIP. 19700312 199703 2 002

Penguji 2

Nasrul Syakur Chaniago, M.Pd  
NIP. 19770808200801 1 014

Penguji 3

Drs. Rustam, M.A  
NIP. 19680920 199503 1 002

Penguji 4

Drs. Hendri Fauza, M. Pd  
NIP. 19590217 198603 1 004

**Medan, 21 Desember 2021**

Nomor : Istimewa

Kepada Yang Terhormat:

Lampiran : -

Bapak Dekan FITK UIN SU

Perihal : Skripsi

Di\_

A.n. Nuzurul Harmuliani

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Dengan Hormat,

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n Nuzurul Harmuliani yang berjudul: **“KONTRIBUSI PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DI STIT AL-ITTIHADYAH LABUHANBATU UTARA”** kami berpendapat bahwa skripsi ini dapat diterima untuk dimunaqasyahkan pada Sidang Munaqasyah Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan.

Demikianlah kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Hj. Neliwati, S.Ag. M.Pd**  
**NIP. 19700312 199703 2 002**

**Nasrul Syakur Chaniago, M.Pd**  
**NIP. 19770808200801 1 014**

## **Pernyataan Keaslian Skripsi**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nuzurul Harmuliani

Nim : 0307172062

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : “Kontribusi Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIT AL-ITTIHADYAH LABUHANBATU UTARA”

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul diatas merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas batal saya terima.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 21 Desember 2021

Yang Membuat Pernyataan

Nuzurul Harmuliani  
NIM. 0307172062

## ABSTRAK



**Nama** : Nuzurul Harmuliani  
**Nim** : 0307172062  
**Fakultas** : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
**Jurusan** : Manajemen Pendidikan Islam  
**Judul Skripsi** : Kontribusi Mahasiswa Tentang Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di STIT AL-ITTIHADIAH LABUHANBATU UTARA

---

### **Kata Kunci: Kualitas Layanan Administrasi, Kepuasan Mahasiswa**

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 disebarkan 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  $R_{hitung}$  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).

## ABSTRACT



**Name** : Nuzurul Harmuliani  
**Nim** : 03.07.17.2.062  
**Faculty** : Faculty Of Tarbiyah And Teachery  
**Department** : Islamic Education Management  
**Title Skripsi** : Student Contribution About Academic Administration Service Quality Towards Student Satisfaction At STIT AL-ITTIHADYAH LABUHANBATU UTARA

---

### **Keywords: Administrative Service Quality, Student Satisfaction**

The purpose of this study was to determine: (1) the form of academic administration services to students at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara. (2) Student satisfaction with academic administration services at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara. (3) The significant contribution of the quality of academic administration services to student satisfaction at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara.

This type of research uses descriptive quantitative research. The data of this study were obtained through observation and the results of questionnaires distributed to 108 respondents who were selected from 2 majors at the students of the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara using the Krejcie Morgan table. Data analysis in this study used validity, reliability, homogeneity, simple regression analysis, correlation coefficient tests and hypothesis testing.

The findings of this study indicate that the service variable of Academic Administration has a significant contribution to student satisfaction at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara. The Rcount value obtained based on testing each variable is 4.17 and Rtable is obtained based on the number of populations seen in the statistical table of 0.195, which means Rcount > Rtable based on simple regression testing seen from the sig value of 0.195 > 0.005 then Ho is rejected and Ha is accepted, it can be concluded that there is a significant contribution between the quality of academic administration services on student satisfaction at the Faculty of Tarbiyah and Teacher Training STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara. The relationship of the independent variable and the dependent variable of this study seen from the results of the correlation coefficient test can be interpreted as having a moderate relationship of (0.402).



## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, kesehatan dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kontribusi Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIT AL-ITTIHADiyAH LABUHANBATU UTARA”. Tak lupa shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. yang membawa umatnya dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dalam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti berterima kasih kepada semua pihak yang secara tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini peneliti persembahkan kepada orang tua tercinta, tersayang dan terkasih Bapak Amran Ritonga dan Ibu Hanizar Situmorang yang telah banyak berkorban materi dan moril dalam membersarkan, mendidik, memotivasi dan selalu mendoakan peneliti. Selanjutnya peneliti juga ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, M.A selaku rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Mardianto, M.Pd selaku dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Drs. Syafri Fadillah Marpaung, M.Pd selaku ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, kemudian Bapak Fakhtur Rohman, M.A selaku sekretaris Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, dan beserta staf-staf Program Studi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan arahan, bimbingan, nasehat dan ilmu kepada peneliti.
4. Bunda Dr. Hj. Neliwati, S.Ag. M.Pd selaku dosen pembimbing skripsi I dan Bapak Nasrul Syakur Chaniago, M.Pd selaku dosen pembimbing skripsi II yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, masukan, motivasi hingga skripsi ini selesai.
5. Bapak dan ibu dosen yang mengajar di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dan juga semua dosen yang berada dalam lingkup Universitas Islam Negeri Sumatera Utara baik yang sudah berjumpa langsung maupun tidak.
6. Semua pihak STIT AL-ITTIHADYAH LABUHANBATU UTARA yaitu pembina bapak Prof. Dr. H Syafaruddin, M.Pd, Ketua bapak Dr. Mursal Aziz, M.Pd.I, Wakil Ketua I bapak M. Kaulan Karima, M.Pd, Wakil Ketua II bapak Sahlan, M.Pd, Ketua Yayasan Pendidikan bapak Drs. H. Hasan Maksum, M.A dan Sekretaris bapak Dr. Mesiono, S.Ag. M.Pd.
7. Teruntuk opung saya yang terbaik yaitu Dr. Tarmizi Situmorang, M.Pd yang telah banyak membantu dan memberikan masukan sehingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik.

8. Keluarga besar Manajemen Pendidikan Islam (MPI) stambuk 2017 yang menjadi sahabat seperjuangan, terkhusus keluarga besar MPI-3 yang terspesial.
9. Teruntuk Rubino, support system terbaik terima kasih selalu ada dan selalu memberikan semangat, motivasi, serta dukungannya dalam penyelesaian skripsi ini sampai terselesaikan. Semoga niat baiknya untuk kedepannya Allah segerakan, Aamiin.
10. Untukmu sahabat tercintaku Agustin Sarah Dwi Lestari dan Lili Nurhalimah yang sangaaaaatt saya sayangi dan begitu spesial karena perjuangannya yang selalu ada saat menemani bimbingan, teman tidur di kamar kos dan dikontrakan , teman sholat ke masjid, teman healing setiap malam, teman mandi hujan, teman susah dan senang dan terimakasih juga udah selalu pengertian dan menjadi orang yang paliing mengerti kalau sudah badmood dan menangis pada saat proses penyelesaian skripsi ini. Terimakasih juga atas perhatiannya dengan cara marah-marah dan selalu melakukan tindakan yang tidak terduga, terimakasih mengajarkan sabar atas kelemotan anda ya. Semoga lili dan dwi sehat selalu dan menjadi orang yang sukses ya. Sekali lagi terimakasih atas semua kebaikan dan perjuangannya.
11. Teruntuk sahabat until jannah, akhwat tangguh: In Indah Sari, Dinda Zulaikha dan Dewi Rukmana yang paling tersholeha dan terbaik yang selalu saling memberikan dukungan dan semangat atas proses penyelesaian skripsi ini.
12. Teruntuk teman-teman seperjuangan yang satu PS dengan bunda neli terinta, terima kasih untuk kalian sudah semangat dan kuat bersama-sama

hingga saat ini dan selalu saling support serta saling menguatkan sesama sehingga kita semua sampai ditahap ini. Semoga kita semua dan bunda sehat serta bahagia selalu.

13. Pasukan squad “Mangat Skripsi” yang ter the best and terhura-hura: Zulfikar Abbas Pohan, Baharuddin Yusuf Rambe, M. Zainul Fuad Harefa dan sahabatku Siti Rahmah, yang memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi ikut membantu, semoga Allah SWT. membalasnya dengan kebaikan-kebaikan yang berlipat ganda. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini walaupun sudah tersusun dengan cukup baik tetapi masih jauh dari sempurna.

Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan juga kritik yang membangun untuk perbaikan skripsi ini.

Demikianlah yang dapat peneliti sampaikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan juga kepada para pembacanya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Medan, 21 Desember 2021

Peneliti

Nuzurul Harmuliani  
NIM. 0307172062

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>  | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>  | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....  | 1           |
| B. Identifikasi Masalah .....   | 10          |
| C. Pembatasan Masalah .....   | 11          |
| D. Rumusan Masalah .....  | 11          |
| E. Tujuan Penelitian .....  | 11          |
| F. Manfaat Penelitian .....   | 12          |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>  | <b>14</b>   |
| A. Kepuasan Mahasiswa .....   | 14          |
| 1. Pengertian Kepuasan.....   | 14          |
| 2. Pengertian Mahasiswa.....  | 14          |
| 3. Kepuasan Mahasiswa .....   | 15          |
| 4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Tingkat Kepuasan<br>Mahasiswa/Pelanggan ..... | 15          |
| B. Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa .....                            | 16          |
| C. Akademik .....   | 16          |
| 1. Pengertian Akademik .....  | 16          |
| 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terbentuknya Budaya<br>Akademik .....                  | 18          |
| D. Kualitas Layanan Administrasi .....  | 19          |
| 1. Pengertian Kualitas .....  | 19          |
| 2. Kualitas Layanan.....  | 21          |
| 3. Pendidikan Sebagai Layanan Jasa.....   | 22          |

|   |            |
|---|------------|
| 4. Pengertian Administrasi .....              | 23         |
| 5. Dasar-dasar Administrasi .....             | 26         |
| 6. Unsur-unsur dalam Administrasi .....       | 28         |
| 7. Kriteria Administrasi.....                 | 28         |
| 8. Kualitas Layanan Administrasi .....        | 28         |
| E. Kerangka Berfikir.....                     | 30         |
| F. Kajian Pustaka Relevan.....                | 31         |
| G. Hipotesis Penelitian.....                  | 34         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>        | <b>35</b>  |
| A. Jenis Penelitian.....                      | 35         |
| B. Latar Tempat dan Waktu Penelitian.....     | 35         |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian .....       | 38         |
| D. Defenisi Operasional .....                 | 39         |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....               | 40         |
| F. Instrumen Pengumpulan Data .....           | 42         |
| G. Teknik Analisis Data.....                  | 43         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>           | <b>48</b>  |
| A. Deskripsi Data.....                        | 48         |
| B. Uji Kecenderungan Variabel Penelitian..... | 52         |
| C. Uji Persyaratan Analisis .....             | 54         |
| D. Pengujian Hipotesis.....                   | 56         |
| E. Pembahasan Hasil Penelitian .....          | 59         |
| F. Keterbatasan Penelitian .....              | 65         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>       | <b>67</b>  |
| A. Kesimpulan .....                           | 67         |
| B. Implikasi Penelitian .....                 | 68         |
| C. Saran .....                                | 68         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                   | <b>69</b>  |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>                | <b>74</b>  |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>             | <b>109</b> |

## DAFTAR TABEL

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 3.1  | Jumlah Populasi .....  | 38 |
| Tabel 3.2  | Skala Likert .....   | 39 |
| Tabel 3.3  | kisi-kisi Instrumen Penelitian.....                                      | 39 |
| Tabel 4.1  | Rangkuman Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....                 | 48 |
| Tabel 4.2  | Hasil Frekuensi Kualitas Layanan Administrasi Akademik .....             | 49 |
| Tabel 4.3  | Hasil Frekuensi Kepuasan Mahasiswa.....                                  | 51 |
| Tabel 4.4  | Distribusi Tingkat Kecenderungan .....                                   | 52 |
| Tabel 4.5  | Tingkat Kecenderungan Kualitas Layanan<br>Administrasi Akademik (X)..... | 53 |
| Tabel 4.6  | Tingkat Kecenderungan Kepuasan Mahasiswa (Y).....                        | 53 |
| Tabel 4.7  | Hasil Uji Normalitas .....   | 55 |
| Tabel 4.8  | Hasil Uji Linearitas .....   | 56 |
| Tabel 4.9  | Hasil Uji Anova Linearitas .....   | 56 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Homogenitas.....   | 57 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Korelasi.....  | 57 |
| Tabel 4.12 | Interprestasi Koefisien Korelasi.....                                    | 59 |

## DAFTAR GAMBAR

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Gambar 4.1 | Diagram Distribusi Variabel Kualitas Layanan        |    |
|            | Administrasi Akademik .....                         | 52 |
| Gambar 4.2 | Diagram Distribusi Variabel Kepuasan Mahasiswa..... | 53 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|             |   |     |
|-------------|---|-----|
| Lampiran 1  | Angket Layanan Administrasi Akademik .....  | 74  |
| Lampiran 2  | Angket Kepuasan Mahasiswa.....  | 78  |
| Lampiran 3  | Uji Validitas Instrumen .....   | 82  |
| Lampiran 4  | Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas<br>Layanan Administrasi Akademik..... | 84  |
| Lampiran 5  | Hasil Perhitungan Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan<br>Mahasiswa.....                     | 91  |
| Lampiran 6  | Nilai-Nilai R <i>Product Moment</i> .....   | 97  |
| Lampiran 7  | Hasil Realibilitas.....   | 98  |
| Lampiran 8  | Hasil Deskripsi Data.....   | 99  |
| Lampiran 9  | Hasil Frekuensi dan Histogram .....   | 100 |
| Lampiran 10 | Uji Kecenderungan Variabel Penelitian .....   | 102 |
| Lampiran 11 | Hasil Perhitungan Uji Normalitas X dan Y .....  | 104 |
| Lampiran 12 | Hasil Perhitungan Uji Linearitas X dan Y.....   | 105 |
| Lampiran 13 | Hasil Perhitungan Uji Homogenitas X dan Y .....   | 106 |
| Lampiran 14 | Surat Izin Riset .....  | 107 |
| Lampiran 15 | Surat Balasan .....   | 108 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kemajuan pendidikan merupakan suatu yang niscaya untuk mendorong bangsa Indonesia mencapai keunggulan SDM sehingga dapat mengejar kemajuan bangsa lain. Untuk itu keberadaan setiap perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam mengembangkan SDM yang berkualitas untuk mendukung keberhasilan pembangunan nasional.

Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara hadir sebagai garda terdepan untuk mempelajari, mengkaji, meneliti serta menawarkan pemahaman yang benar dan komprehensif terhadap berbagai persoalan pendidikan dalam kehidupan bangsa dan negara khususnya di Kabupaten Labuhanbatu Utara. STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara berupaya menjadi kampus unggul dalam pembelajaran dan kajian kependidikan dengan diajarkan oleh para dosen profesional di bidangnya. Diharapkan STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara mampu menjadi kampus modern dan Islami yang dapat memberikan pencerahan bagi masyarakat.

Berdirinya Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara adalah kabar gembira untuk berbagai pihak. Kegembiraan ini bukan hanya dirasakan masyarakat Al-Ittihadiyah saja, tetapi juga masyarakat Labuhanbatu Utara dan sekitarnya. Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Islam Nomor 3371 Tahun 2017 tentang izin pembukaan Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara dengan Program

Studi Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI) dan Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD atau PGRA).

Dengan demikian STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara adalah bagian solusi mengangkat kualitas pendidikan, dakwah, sosial dan ekonomi masyarakat Labuhanbatu Utara dan sekitarnya. STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara diharapkan dapat mendunia dan dapat dirasakan oleh berbagai pihak. Semoga cita-cita Al-Ittihadiyah dalam upaya memperkokoh persatuan umat Islam untuk menciptakan masyarakat yang islami dan harmoni yang taat kepada ajaran Allah swt. dapat terwujud<sup>1</sup>.

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<sup>2</sup>.

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

---

<sup>1</sup>Mursal Aziz, Ketua STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara, <https://www.stit-al-ittihadiyahlabura.ac.id/profil-dan-identitas>, diakses pada tanggal 03 Februari 2021

<sup>2</sup>Suryani. 2011. *Studi Komparatif Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penyelenggaraan di Institut Pertanian Bogor*". Skripsi. Bogor: Fak. Ekonomi dan Manajemen Institute Pertanian Bogor. h. 2

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<sup>3</sup>.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan biasanya faktor-faktor ini saling berhubungan dan sulit untuk dianalisis. Untuk itu perlu dilakukan analisis faktor. Analisis faktor merupakan salah satu teknik reduksi variabel-variabel yang banyak menjadi beberapa faktor, dimana hal tersebut tidak akan menghilangkan informasi yang diberikan. Faktor-faktor yang direduksi merupakan faktor yang saling berhubungan atau memiliki kesamaan<sup>4</sup>.

Salah satu prinsip ISO bahwa pengukuran kepuasan pelanggan wajib dilakukan sebagai umpan balik dari pelanggan terhadap sistem yang diterapkan.

---

<sup>3</sup> Valarie A. Zeithami, A. Parasuraman, LeonardL Barry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. Now York: Free Press. h. 23.

<sup>4</sup>Novi Rustiana Dewi. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Menggunakan Analisis Faktor. *Jurnal Semirata*. FMIPA UNILA. h. 403

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<sup>5</sup>.

Dalam rangka menarik minat calon mahasiswa baru dan mempertahankan mahasiswa yang telah ada di lembaga agar tidak terjadi penurunan, maka lembaga patut untuk menetapkan tujuan yaitu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan agar tercipta kepuasan pengguna. Hal ini dapat dicapai apabila lembaga mampu mewujudkan pelayanan yang sesuai standar dan lembaga harus memiliki keteraturan budaya akademik yang dapat dirasakan langsung oleh mahasiswa. Kualitas pelayanan dan keteraturan budaya akademik ini akan memunculkan ciri khas/karakteristik tersendiri bagi lembaga, yang mana hal itu menjadi titik perbedaan dengan lembaga lain untuk dilihat oleh calon mahasiswa yang biasa disebut sebagai citra.<sup>6</sup>

Perguruan tinggi/sekolah tinggi yang berkualitas menjadi idaman bagi para calon mahasiswa yang ingin melanjutkan studinya ke jenjang yang lebih tinggi. Calon mahasiswa dan mahasiswi ialah pelanggan bagi sebuah instansi. Namun dengan demikian mereka membutuhkan pelayanan untuk memenuhi harapannya, sehingga para calon mahasiswa dan mahasiswi ini merupakan nilai utama dalam

---

<sup>5</sup>Abdul Majid, dkk. 2020. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Lamongan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*. Vol. 3. No. 2. h. 414

<sup>6</sup>Erika Mei Budiarti, dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Akademik, Dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*. Vol. 2. No. 3. h. 170.

mengaktualisasikan lembaga pendidikan/instansi tersebut kepada masyarakat bahwa perguruan tinggi/sekolah tinggi tersebut sangat berkualitas. Walaupun pelayanan dikatakan sebagai sesuatu yang tidak nyata tidak seperti barang yang akan dijual akan tetapi mahasiswa dapat menilai penilaian layaknya suatu hal yang bermutu dan tidak bermutu<sup>7</sup>.

Dengan demikian, apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh mahasiswa sesuai dengan yang diinginkan, maka kualitas pelayanan pada lembaga pendidikan dapat dikatakan maksimal dan baik, akan tetapi bila pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh mahasiswa tidak sesuai yang diinginkan maka kualitas pelayanan dapat dikatakan belum maksimal atau belum baik. Dengan demikian Allah berfirman didalam Al-Qur'an surah Ali-Imran:159:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّيْسَ لَكَ مِنَ الْأَمْرِ شَيْءٌ سَأَلْتَهُنَّ خَالِصًا وَلَوْ هُوَ خَالِصًا لَّانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: *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 kepadaNya. (QS. Ali Imran: 159)<sup>8</sup>.*

Berdasarkan ayat diatas, jelas dikatakan bahwa setiap manusia dituntut untuk berlaku lemah dan lembut agar orang lain merasa nyaman bila berada didekatnya. Apalagi dalam proses pelayanan yang mana konsumen (mahasiswa) banyak pilihan, bila lembaga pendidikan tidak mampu memberikan rasa nyaman

<sup>7</sup>Eka Suhartini. 2012. *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press. h. 1.

<sup>8</sup>Departemen Agama Republik Indonesia. 2013. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Jakarta: Sukses Publishing. h. 72

dengan kelemahlebutannya maka akan menyebabkan konsumen (mahasiswa) akan berpindah ke lembaga pendidikan lain.

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<sup>9</sup>.

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<sup>10</sup>.

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 menjaring informasi dari penggunanya (mahasiswa), untuk selanjutnya dilakukan perbaikan-perbaikan

---

<sup>9</sup>Adie Kurbani. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*. Vol. 13. No. 4. h. 23

<sup>10</sup>Ni Nyoman Suci Arthini, Made Yudana, Nyoman Natajaya. 2014. Kontribusi Kualitas Layanan Administrasi Akademik, Administrasi Kemahasiswaan Dan Sarana Prasarana Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa STP Nusa Dua Bali. *e-Journal Program Pascasarjana*. Universitas Pendidikan Ganesha. Vol. 05. h. 1-2

guna meningkatkan mutu layanan dan sekaligus kualitas lembaga dalam memenuhi tuntutan perkembangan zaman<sup>11</sup>.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketua STIT Al Ittihadiyah bapak Dr. Mursal Aziz, M.Pd.I menyatakan bahwa:

Ada beberapa aspek yang berkaitan dengan layanan administrasi akademik ini, ada yang online dan ada yang offline. Kampus STIT tidak 100% di tempat, dengan kondisi saat ini maka banyak yang online biasanya menggunakan wa dan telepon apa kebutuhan-kebutuhan mahasiswa itu lah yang kita tanggapi. Untuk kendala administrasinya banyak mahasiswa kita yang jauh ada yang jarak tempuh 4 jam menuju kampus, maka sebenarnya lebih kepada komunikasi keefektifan untuk pelayanan ini. Komunikasi terlebih dahulu, seperti meraka butuh leges KHS maka menghubungi dosen yang terkait dengan KHS contoh pak Toni, misalnya mahasiswa mengatakan “pak tolong kirimkan leges khs saya” maka pak toni akan menyetak dan mengirimkan berkas tersebut dipaketkan melalui kereta api dan mahasiswa akan menjemputnya, begitulah untuk memudahkan mahasiswa karena rumah mereka jauh dan terkadang kita juga banyak yang di medan dosennya, itupun tidak semua via online ada juga waktu di kampus mereka mendatangi kampus lalu jumpa disana karena situasi dan kondisi covid 19 jadi kita tidak 100% di kampus. Untuk KHS dan KRS saat ini ada dua dosen yang menangani yaitu pak Toni Nasution dan pak Walimsyah Sitorus. Terkait jadwal perkuliahan biasa sama seperti UINSU, kapan UINSU kuliah maka STIT pun kuliah karena rata rata dosen STIT ini 90% dari UINSU ada pertukaran dosen tetap UIN dengan STIT ada juga dosen honor UIN mengajar di STIT. Sistem kuliah di STIT tiap ahad seperti jum’at, sabtu dan ahad karena banyak mahasiswa STIT yang guru maka dipilih hari sabtu dan ahad itu pun luring atau daring tergantung situasi kondisi. Kita juga mempunyai KTM tapi tidak di cetak seperti mahasiswa UINSU kenapa tidak kami cetak karena saat ini banyak yang serba online jadi kita online juga untuk KTM semua mahasiswa dapat karena berbentuk file ada mahasiswa yang tidak memiliki KTM itu karena mereka tidak menyimpan file nya. Untuk masalah pengisian KRS itu menjadi tugas pribadi mahasiswa untuk mengisinya, tetapi kendalanya ketidakmampuan mahasiswa mengisinya sehingga dibantu oleh dosen, sedangkan KHS sudah ditangani oleh dosen yang bertanggung jawab atas itu. STIT belum memiliki yang namanya portalsia seperti di UINSU karena mahasiswa yang masih sedikit sehingga mereka mengisi KRS nya secara manual.

---

<sup>11</sup>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. h. 5-6



Terkait pembayaran uang kuliahnya bermacam-macam sesuai dengan kemampuan mahasiswanya, pertama uang kuliah persemester Rp 1.500.000 jika mereka tidak sanggup membayar persemester maka perbulan, satu bulan Rp 300.000. Ada yang ibaratnya banyak tunggakannya, kalau kita dari kampus disatu sisi memaklumi keadaan itu karena kehadiran kita pertama untuk menolong masyarakat Labuhanbatu Utara, misalnya tidak sanggup melanjutkan pendidikannya maka kita fasilitasi untuk melanjutkan kuliah dengan harapan ketika proses kuliah di STIT Al Ittihadiyah ini termotivasi untuk melanjutkan pendidikan berikutnya, makanya kami sampaikan tamat S1 di STIT Al Ittihadiyah lanjut S2 di UINSU. Terkait uang kuliah, pola pembayaran uang kuliahnya boleh membayar secara langsung ketika bertemu dikampus, nah selain itu boleh juga secara online melalui transfer via bank BRI dan itu langsung ke rekening STIT Al Ittihadiyah Labuhanbatu Utara.<sup>12</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa ketua dan sub akademik STIT Al Ittihadiyah sudah berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin, sub bagian akademik berupaya untuk melakukan evaluasi terhadap kendala yang dihadapi pada proses pelayanan. Selain itu, pelayanan yang diberikan berlandaskan dari rencana tugas atau sudah ada uraian tugas, jadi pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan dan sebagaimana mestinya.

Untuk mengetahui lebih lanjut kontribusi dari kualitas layanan administrasi akademik, peneliti juga mewawancarai beberapa mahasiswa Jurusan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah dan Pendidikan Islam Anak Usia Dini. Berdasarkan hasil observasi penelitian menemukan data bahwa:

Petugas akademik selalu baik kalau melayani dan menanganikan keluhan mahasiswa, mereka sudah paham dengan pekerjaannya. Jadi kami hanya menjelaskan sedikit mereka sudah paham. Tetapi terkadang sulit ditemui dikarenakan petugas akademik dan para dosen tidak selalu berada dikampus. Setiap awal semester banyak mahasiswa yang terkendala dalam pengisian KRS dikarenakan kurang mengertinya dalam pengisian sehingga mengganggu

---

<sup>12</sup>Mursal Aziz (Ketua STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara), *Wawancara dengan peneliti*, Sekretariat Dewan Pimpinan Wilayah (DPW) Al-Ittihadiyah Sumatera Utara, Medan, 07 September 2021.

perkuliahan dan bahkan tertukarnya mata kuliah, petugas akademik sangat jauh sehingga kami kesulitan untuk meminta bantuan saat proses pengisian KRS dan harus menunggu saat jadwal pertemuan atau menghubungi via wa atau telepon dan itu membuat pihak akademik sedikit menunda-nunda dikarenakan kegiatan atau pekerjaan mereka yang lainnya. Ktm yang dikirim via dokumen membuat sebagian mahasiswa bingung bagaimana cara mencetaknya dikarenakan ada mahasiswa yang belum begitu paham tentang teknologi. Selain itu, walaupun pelayanannya baik tetapi jumlah petugasnya masih tidak sebanding untuk melayani mahasiswa yang banyak.<sup>13</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat dikatakan mahasiswa sebagai penerima pelayanan akademik (konsumen) sudah merasa puas dengan pelayanan yang baik, tetapi masih ada kekurangan yang menjadi penghambat kepuasan mahasiswa terkait dimensi *Responsiveness*(daya tanggap) yang dinyatakan bahwa petugas tidak selalu berada dikampus saat mahasiswa membutuhkannya, kemungkinan masih ada lagi kekurangan-kekurangan yang belum diketahui untuk dievaluasi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di STIT Al Ittihadiyah Labuhanbatu Utara menunjukkan bahwa kurangnya kepuasan mahasiswa dalam kualitas layanan administrasi akademik. Hal ini dapat dilihat dari fenomena sebagai berikut:

1. Kurangnya kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
2. Kurang mencukupinya staff sebagai pegawai akademik.
3. Kurang cekatannyapegawai akademik dalam merespon mahasiswa ketika dihubungi.
4. Ketidaktepatan waktu pegawai dalam penginputan nilai mahasiswa.

---

<sup>13</sup>Siti Masitah, Silvia, dkk (Mahasiswa STIT Al Ittihadiyah Labuhanbatu Utara), *Wawancara dengan peneliti*, Guntung Saga, Labuhanbatu Utara, 10 Agustus 2021.

Dari uraian diatas, maka penelitian ini berusaha untuk mengkaji lebih jauh tentang kualitas layanan administrasi akademik, sehingga peneliti mengangkat sebuah judul “**Kontribusi Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang ada, yaitu diantaranya:

1. Kurangnya kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya seperti
2. Kurang mencukupinya staff sebagai pegawai akademik.
3. Kurang cekatannya pegawai akademik dalam merespon mahasiswa ketika dihubungi.
4. Ketidaktepatan waktu pegawai dalam penginputan nilai mahasiswa.
5. Belum adanya media website yang mampu memberikan informasi secara cepat, khususnya mengenai administrasi akademik.
6. Kurang terbukanya informasi pelayanan beasiswa dari bidang akademik serta pelayanan informasi yang belum transparan.
7. Koordinasi antara pimpinan dan pegawai akademik yang masih kurang maksimal.
8. Sumber daya manusia (SDM) profesional dibidang administrasi yang masih kurang memadai.
9. Kurangnya realisasi antara hubungan antar staff pegawai akademik sehingga mahasiswa tidak mendapatkan respon langsung.

### **C. Pembatasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna dan mendalam maka peneliti memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya karena berhubungan waktu dan dana yang terbatas. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan penelitian kepuasan mahasiswa (variabel Y) terhadap pelayanan administrasi akademik di STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimanakah bentuk pelayanan administrasi akademik (X) pada mahasiswa di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara?
2. Bagaimanakah kepuasan mahasiswa (Y) pada layanan akademik di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara?
3. Apakah terdapat kontribusi yang signifikan dari kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara?

### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian yang berjudul **“Kontribusi Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara”** bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan administrasi akademik terhadap mahasiswa pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara.
2. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara.
3. Untuk mengetahui kontribusi yang signifikan dari kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang mendalam dan komprehensif terhadap peneliti, khususnya instansi atau lembaga terkait. Secara ideal penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dari beberapa aspek, diantaranya:

1. Secara Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas khazanah keilmuan dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang pelayanan administrasi bagi mahasiswa.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi untuk peneliti-peneliti lain yang akan mengadakan penelitian serupa di masa yang akan datang.

## 2. Secara Praktis

### a. Praktisi Akademik STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Juga sebagai bahan pertimbangan untuk merumuskan kebijakan dalam rangka perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan administrasi akademik dilihat dari sudut pandang mahasiswa.

### b. Mahasiswa STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran informasi layanan administrasi STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara.

### c. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan untuk memperkaya wawasan serta meningkatkan kualitas sebagai tenaga profesional dalam bidang pendidikan.

### d. Peneliti

Peneliti, untuk menambah wawasan keilmuan dan sarana dalam mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Kepuasan Mahasiswa

##### 1. Pengertian Kepuasan

Bagi Tjiptono serta Chandra kepuasan selaku upaya pemenuhan suatu ataupun membuat suatu mencukupi.<sup>14</sup> Berbeda dari Tjiptono serta Chandra, Barnes, Richard Oliver berkomentar kalau kepuasan merupakan asumsi pelanggan terhadap kebutuhan- kebutuhannya<sup>15</sup>.

Bersumber pada komentar para pakar bisa disimpulkan bahwa kepuasan merupakan asumsi pelanggan atas pemenuhan kebutuhan- kebutuhannya.

##### 2. Pengertian Mahasiswa

Pelanggan merupakan orang- orang yang kegiatannya membeli serta memakai sesuatu produk, baik benda ataupun jasa, secara terus menerus. Pelanggan yang diartikan dalam riset ini merupakan mahasiswa. Bagi Knopfemache mahasiswa yakni seorang calon sarjana dalam keterlibatannya dengan akademi besar yang dididik serta diharapkan buat jadi calon- calon yang intelektual. Dilihat dari segi revisi mutu mahasiswa ialah tiap orang yang menuntut pemberian jasa( industri) buat penuhi sesuatu standar mutu pelayanan tertentu, sehingga bisa berikan pengaruh pada performansi pemberi jasa tersebut<sup>16</sup>.

---

<sup>14</sup>Zulham Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisa. h. 55.

<sup>15</sup>*Ibid*, 52

<sup>16</sup>*Ibid*, 4

### **3. Kepuasan Mahasiswa**

Semacam yang dilansir oleh Barnes, Richard Oliver berkomentar kalau 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, tercantum pemenuhan kebutuhan dibawah ataupun melebihi harapan pelanggan. Maksudnya, asumsi mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. Sehabis 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<sup>17</sup>.

Sepanjang ini kepuasan pelanggan bisa dikira selaku investasi usaha ataupun bisnis. Maksudnya mahasiswa ialah peninggalan berharga buat akademi besar dalam rangka menggapai tujuan serta selaku tolak ukur bagus tidaknya akademi besar tersebut. Oleh sebab itu kenaikan mutu pelayanan diupayakan selalu buat penuhi kebutuhan serta harapan mahasiswa<sup>18</sup>.

### **4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa**

Ada 5 aspek utama yang wajib dicermati oleh industri dalam memastikan tingkatan kepuasan pelanggan ialah:

- a. Kualitas produk
- b. Kualitas layanan
- c. Emosional

---

<sup>17</sup>*Ibid*, 52-53

<sup>18</sup>*Ibid*, 50



- 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<sup>19</sup>

## **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<sup>20</sup>.

## **C. Akademik**

### **1. Pengertian Akademik**

Penafsiran akademik secara etimologi berasal dari bahasa Yunani ialah *academos* yang berarti suatu “ halaman universal( plaza)” di sebelah barat laut kota Athena. Sebaliknya penafsiran akademik bagi Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) maksudnya” bertabiat akademis, bertabiat ilmiah, bertabiat ilmu

---

<sup>19</sup>J. Supanto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta. h. 22-25

<sup>20</sup>Fitriani Latief. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 STIE Nobel Indonesia Makasar” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No.2. h. 600.

pengetahuan, bertabiat teori tanpa makna instan yang langsung, sebaliknya penafsiran akademik secara terminologi merupakan kondisi orang-orang dapat mengantarkan serta menerima gagasan, pemikiran, ilmu pengetahuan serta sekalian bisa mengujinya secara jujur, terbuka serta bebas<sup>21</sup>. Secara pendek bisa dikatakan kalau yang diartikan dengan akademik merupakan “perihal ikhwal yang meliputi keilmuan”<sup>22</sup>.

Penafsiran akademik bagi catur yang dilansir (Liatmaja and Wardati) akademik merupakan sesuatu bidang yang menekuni tentang kurikulum ataupun pendidikan dalam gunanya buat tingkatan pengetahuan dalam segi pembelajaran/ pendidikan yang bisa dikelola oleh sesuatu sekolah ataupun lembaga pembelajaran.<sup>23</sup>

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.<sup>24</sup>

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 tradition* (tradisi akademik), *academic atmosphere* (atmosfer akademik), *academic standing* (peran akademik), *academic*

---

<sup>21</sup>Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Depdikbud., 1997. *KBBI Edisi Kedua* Jakarta: Balai Pustaka. h. 15

<sup>22</sup>Imam Barnadib. 2000. *Kode Etik Akademik: Telaah Deskriptif Awal*. Yogyakarta: Tamansiswa. h. 13

<sup>23</sup>Ade Putra Nanda. 2017. Perancangan Sistem Informasi Akademis Pondok Pesantren Darul ‘Ulum Padang. *Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen Informatika*. Vol. 4. No. 1 Jul. h. 3

<sup>24</sup> Susilo Shiddiq, Windha Mega Pradaya D. 2013. Sistem Informatika Akademik Dan Administrasi SDIT Ar-Raihan Bantul. *Jurnal Ilmiah DASI*. Vol. 14. No. 04 Desember. h. 50.

*freedom* (kebebasan akademik), *scholarly activities* (kegiatan keserjanaan) serta yang semacamnya<sup>25</sup>.

Penafsiran bagi Ahmad Minhaji diatas, budaya akademik lebih relevan dengan kehidupan akademik ditingkat Akademi Besar ataupun Universitas. Sebab kedua arti budaya akademik tersebut identik dengan Tridhara Akademi Besar, ialah melakukan pembelajaran serta pengajaran, riset serta dedikasi kepada warga<sup>26</sup>.

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terbentuknya Budaya Akademik**

Pemilihan budaya akademik ini sepatutnya jadi idola seluruh insan akademik seluruh jenjang pembelajaran. Pada pembelajaran sekolah, ialah guru serta siswa. Pada jenjang akademi besar, ialah dosen serta mahasiswa. Derajat akademik paling tinggi untuk seseorang guru/ dosen merupakan dicapainya keahlian akademik pada tingkatan guru besar( profesor). Sebaliknya untuk mahasiswa/ siswa merupakan apabila dia sanggup menggapai prestasi akademik yang setinggi- tingginya. Spesial untuk mahasiswa, faktor- faktor yang bisa menciptakan prestasi akademik tersebut yakni terprogramnya aktivitas belajar, kiat buat mencari rujukan aktual serta canggih, dialog substansi akademik serta sebagainya. Demikian pula budaya akademik bisa ditingkatkan lewat sebagian upaya pemenuhan kualifikasi komponen selaku berikut:

- a. Pengembangan sumber energi manusia warga akademik
- b. Pengembangan infrastruktur pendidikan

---

<sup>25</sup>Akh. Minhaji. 2013. *Tradisi Akademik di Perguruan Tinggi* . Yogyakarta: SUKA Press. h. 8.

<sup>26</sup>Pasal 1 (Ketentuan Umum) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.

- c. Pengembangan kinerja civitas akademika
- d. Kenaikan mutu pembelajaran
- e. Ada jaminan mutu
- f. Ada bibliotek yang berkualitas
- g. Ada ICT yang sangat berkualitas
- h. Ada laboratorium yang berbasis kebutuhan
- i. Terselenggara forum dialog, seminar serta workshop
- j. Dihasilkan karya tulis ilmiah lewat harian, koran majalah serta novel.<sup>27</sup>

#### **D. Kualitas Layanan Administrasi**

##### **1. Pengertian Layanan**

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

---

<sup>27</sup>Samudi. 2012. "Upaya Meningkatkan Budaya Akademik di Perguruan Tinggi", Materi disampaikan pada acara Seminar Ilmiah di lingkungan Perguruan Tinggi La Tansa Mashiro, hari Jum'at tanggal 23 Maret di Hall Perguruan Tinggi La Tansa Mashiro Rangkasbitung, <http://samudimpd.blogspot.co.id/>, diakses tanggal 8 Februari 2021.

complain, menginstalasi produk, mereparasi kehancuran serta memproses pesanan.<sup>28</sup>

Dengan memberikan pelayanan terbaik kepada sesama merupakan pekerjaan yang sangat terpuji dan mulia. Sebagaimana dalam Al-Qur'an surah Al-Maidah:2:

تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: "...dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan janganlah tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaNya." (Q.S Al-Maidah:2).<sup>29</sup>

Dalam tafsir Jalalayn (Bertolong-tolonglah kamu dalam kebaikan) dalam mengerjakan yang dititahkan (dan ketakwaan) dengan meninggalkan apa-apa yang dilarang (dan janganlah kamu bertolong-tolongan) pada ta`aawanu dibuang salah satu di antara dua ta pada asalnya (dalam berbuat dosa) atau maksiat (dan pelanggaran) artinya melampaui batas-batas ajaran Allah. (Dan bertakwalah kamu kepada Allah) takutlah kamu kepada azab siksa-Nya dengan menaati-Nya (sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya) bagi orang yang menentang-Nya.<sup>30</sup>

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah mewajibkan bagi orang mukmin untuk saling tolong-menolong dalam mengerjakan kebaikan dan bertakwa untuk kepentingan dan kebahagiaan merek. Dilarang tolong-menolong dalam berbuat

<sup>28</sup>Fandy Tjiptono. 2014. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi. h. 17.

<sup>29</sup>Kementrian Agama RI. 2011. *Al-Qur'an dan Tafsirannya*. Jakarta: Widya Cahaya. h. 352.

<sup>30</sup>Imam Jalaluddin Al-Mahalli dan Imam Jalaluddin As-Suyuti. *Tafsir Jalalain*. Bandung: Sinar Baru Algensindo. h. 425

dosa dan pelanggaran serta memerintahkan supaya tetap bertakwa kepada Allah agar terhindar dari siksaan-Nya yang sangat berat.

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.<sup>31</sup>

## **2. Kualitas Layanan**

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.

---

<sup>31</sup>Daryanto, Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava media. h. 135

- 5) *Empathy* (perhatian), yaitu perhatian yang tulus yang diberikan kepada pelanggan.<sup>32</sup>

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<sup>33</sup>.

### **3. Pendidikan Sebagai Layanan Jasa**

Berdasarkan penyelenggaraannya, pendidikan merupakan kategori layanan jasa (*service*) yang dilaksanakan oleh lembaga penyelenggaraan pendidikan atau satuan pendidikan untuk kepentingan masyarakat. Layanan memiliki arti yang berbeda-beda, tergantung pada konteksnya. Kata jasa memiliki beberapa arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai pada jasa sebagai suatu produk. Pendidikan adalah layanan yang sifatnya diperuntukkan untuk publik, maka orientasi layanan pendidikan pun mengarah pada masyarakat umum. Keputusan MenPan No. 63 Tahun 2003, dijelaskan bahwa pelayanan publik ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan

---

<sup>32</sup>Musahadi, 2014, *Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan IAIN Walisongo*, Semarang: LP2M, h. 15-16

<sup>33</sup>Daryanto, Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava media. h. 53

publik sebagai cara pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>34</sup>.

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<sup>35</sup>.

#### **4. Pengertian Administrasi**

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

---

<sup>34</sup>MenPan No. 63 Tahun 2003

<sup>35</sup>Donni Juni Priannsyah & Damayanti. 2015. *Administrasi & Operasioanl Perkantoran*. Bandung: Alfabeta. h. 3-4



benda “*administratio*” dan kata sifat “*administration*”. Dalam bahasa Inggris *to administer* berarti pula “mengatur”, (*to look after*) dan mengarahkan (tata usaha).<sup>36</sup>

Perkataan ini selanjutnya diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia menjadi “administrasi”. Akan tetapi, disamping perkataan administrasi yang berasal dari bahasa Inggris, di Indonesia dikenal juga istilah “*administratie*” yang berasal dari bahasa Belanda. Pengertian administrasi dalam bahasa belanda bersifat terbatas dan hanya menyangkut sebagian kecil dari pengertian administrasi yang sebenarnya.<sup>37</sup>

Dalam banyak hal ini, ditinjau secara etimologi maka administrasi mencakup pengertian yang luas, yaitu: melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan, menerapkan, mengendalikan, menyelenggarakan, mengarahkan, menghasilgunakan, mengelola, menjalankan, mengemudikan, mengatur, mengurus, mengusahakan dan mendayagunakan.<sup>38</sup>

Administrasi yaitu suatu usaha bersama untuk mendayagunakan segala bentuk baik dalam bentuk uang atau individu dengan efektif dan efisien agar mewujudkan keinginan lembaga atau instansi pendidikan yang sebelumnya telah direncanakan. Dalam artinya, secara sempit bahwa administrasi dapat dipandang sebagai segala kegiatan pencatatan secara tertulis dan penyusunan sistematis dari seluruh informasi yang ada agar mempermudah memperoleh rangkuman

---

<sup>36</sup>Herabudin. 2009. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia. h. 17

<sup>37</sup>*Ibid*, 18

<sup>38</sup>Inu Kencana Syafi'i. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta. h. 16.

informasi dari seluruh kegiatan dan keadaan yang telah berlangsung sebuah organisasi/kantor<sup>39</sup>.

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<sup>40</sup>.

Administrasi berasal dari bahasa Latin *Administrate* yang memiliki arti membantu atau melayani. Dalam bahasa Inggris kata administrasi berasal dari kata *Administration*, yang artinya melayani, mengendalikan, mengelola suatu organisasi dalam mencapai tujuannya secara intensif. Administrasi juga dapat diartikan sebagai usaha bersama untuk mendayagunakan semua sumber baik personil maupun materil secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan<sup>41</sup>.

Menurut Prajudi Atmosudirjo dalam Yusuf Hadijaya, administrasi merupakan pengendalian dan penggerak dari suatu organisasi sedemikian rupa sehingga organisasi itu menjadi hidup dan bergerak menuju tercapainya segala sesuatu yang telah ditetapkan oleh pimpinan organisasi. Leonard D. White mengemukakan bahwa administrasi merupakan suatu proses yang dijumpai

---

<sup>39</sup>Yusuf Hadijaya. 2012. *Administrasi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing. h. 3.

<sup>40</sup>Syafaruddin, dkk. 2016. *Administrasi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing,. h. 1.

<sup>41</sup>Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*. Cet II. (Jakarta: Gunung Agung, 1993), hlm.

hampir semua organisasi yang produktif apakah milik pemerintah atau swasta, dibidang sipil atau militer dalam skala besar maupun kecil<sup>42</sup>.

Dari berbagai pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan pengertian administrasi ialah kerja sama dari beberapa kelompok dalam upaya pencapaian visi, misi dan tujuan sebuah organisasi/instansi secara efektif dan efisien.

## **5. Dasar-dasar Administrasi**

Administrasi akan berhasil apabila didasarkan atas dasar yang tepat. Dasar diartikan sebagai suatu kebenaran yang fundamental yang dapat dipergunakan sebagai landasan serta pendoman bertindak dalam kehidupan bermasyarakat. Berikut dasar yang diperhatikan agar administrator dalam mencapai sukses dalam tugasnya:

### **a. Prinsip efisiensi**

Seorang administrasi akan berhasil dalam tugasnya bilamana dia efisien dalam menggunakan semua sumber tenaga dana juga fasilitas yang ada.

### **b. Prinsip pengelolaan**

Administrator akan memperoleh hasil yang paling efektif dan efisien melalui orang-orang yang lain dengan melakukan jalan pekerjaan manajemen, yakni dengan merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan dan mengontrol.

### **c. Prinsip pengutamakan tugas pengelolaan**

Seorang administrator harus bisa mengutamakan tugas pengelolaan, karena tugas tersebut merupakan kunci dari berjalannya administrasi.

---

<sup>42</sup> Yusuf Hadijaya, *Administrasi Pendidikan*, (Medan: Perdana Publishing, 2012), hlm 2-3

d. Prinsip kepemimpinan yang efektif

Administrator akan berhasil dalam melaksanakan tugasnya apabila ia memiliki gaya kepemimpinan yang efektif. Ia harus memelihara hubungan baik antara bawahannya.

e. Prinsip kerjasama

Seorang administrator akan berhasil baik dalam tugasnya apabila ia mampu mengembangkan kerjasama antara orang-orang yang terlihat, baik secara horizontal maupun vertikal.

Perbekalan dan keperluan tulis, meliputi barang-barang, keperluan tulis, kertas surat, formulir, perbekalan kebersihan, perbekalan penggandaan, penilaian perbekalan baru. Metode meliputi pengolahan bahan keterangan, penyelidikan perkantoran, pengukuran hasil kerja tulis, penjadwalan prosedur rutin. Warkat, meliputi pengkoordinasian formulir, perancangan formulir, pelayanan surat menyurat, pola surat, peninjauan surat menyurat, pusat pengetikan, metode pelaporan, jadwal penyimpanan, praktik kearsipan dan penyimpanan. Kontrol pimpinan pelaksana meliputi perencanaan organisasi, pemusatan atau pemencaran pelayanan, perencanaan anggaran, perkiraan, pedoman petunjuk kerja, latihan pemindahan tugas dan analisis tugas pekerjaan. Kontrol pimpinan pelaksana meliputi perencanaan organisasi, pemusatan atau pemencaran pelayanan, perencanaan anggaran, perkiraan, pedoman petunjuk kerja, latihan pemindahan tugas dan analisis tugas pekerjaan<sup>43</sup>.

---

<sup>43</sup>Donni Juni Priansa & Fenny Darmayanti. 2015. *Administrasi & Operasional Perkantoran*. h. 19-21

## 6. Unsur-unsur dalam Administrasi

Menurut Sondang P. Siagian sebagaimana yang dikutip oleh Mulyono dalam buku “Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan” yaitu:

- a. Manusia (dua orang atau lebih)
- b. Tujuan yang akan dicapai
- c. Kerjasama
- d. Kegiatan yang akan dilakukan
- e. Peralatan atau perlengkapan<sup>44</sup>

## 7. Kriteria Administrasi

Administrasi dapat dikatakan baik menurut LAN RI apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Efisien: adalah perbandingan terbaik antara *input* (sumber-sumber yang dipergunakan) dengan *output* (hasil), dalam arti *output* lebih besar daripada *input*.
- b. Efektivitas: adalah mencapai hasil sepenuhnya seperti yang benar-benar diinginkan, atau setidaknya berusaha mencapai hasil semaksimal mungkin. Biasanya efektivitas dikaitkan dengan waktu.
- c. Rasionalitas: ini terkait dengan rasio/pikiran/akal sehat. Dengan demikian kegiatan dalam administrasi harus berdasarkan rasio/pikiran/akal sehat<sup>45</sup>.

## 8. Kualitas Layanan Administrasi

Lovelock dalam Tjiptono menjelaskan dalam F.F.R. Tuerah., L. Mananeke., H.N. Tawas bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan

---

<sup>44</sup>Mulyono. 2008. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz media. h. 46

<sup>45</sup>Mulyono. 2008. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. h. 47

yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Sedangkan pengertian administrasi menurut The Liang Gie dalam F.F.R. Tuerah., L. Mananeke., H.N. Tawas merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan suatu kelompok berkenaan dengan hubungan kerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Kualitas layanan administrasi adalah nilai tambah atau keunggulan dari kinerja/pelayanan yang diharapkan mahasiswa berkenaan dengan pelayanan administrasi<sup>46</sup>.

Menurut Mendez et. Al sebagaimana dikutip oleh Soenarto dan kawan-kawan dalam “*The International Journal Of Business & Management*, (vol. 5, No 1, Tahun 2017)” “*that the quality of administrative services, and satisfaction with the student individually not significant effect on student loyalty. Quality organized by the administration of private universities, is a testament to the outstanding service for students and lecturers. With the implementation of the main tasks of the administration of academic accurate and accountable. Covering the cost of service study, correspondence related to lectures, ratings Mid-Term Exam, Final Exam, payment of study costs through a virtual account on line through banks. Administrative services regarding the examination thesis, graduated, making of diplomas, order archiving data base, continuously updated through innovation campus developed as needed.*”<sup>47</sup>

Hasil mengungkapkan temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa 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

---

<sup>46</sup>F.F.R. Tuerah., L. Mananeke., H.N. Tawas. 2015. “Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa”, *Jurnal EMBA*. Vol.3. No. 4, Desember. h. 422-432.

<sup>47</sup>Soenarto, Hening Widi Oetomo, dan Suhermin. 2017. “Effect of the Education Quality, Administration Quality, Quality Of Physical Campus on Innovation Campus and Student Satisfaction of Private Higher Education in the District Sidoarjo, Indonesia”, *The International Journal Of Business & Management*. Vol. 5. No. 1. h. 32

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<sup>48</sup>.

### **E. Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir merupakan suatu gambaran umum tentang orientasi penelitian yang digambarkan untuk mengetahui secara akurat mengenai arah penelitian yang dimaksud. Untuk lebih jelasnya kerangka berpikir digambarkan sebagai berikut:

Adminstrasi akademik merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai suatu tujuan. Tujuan menciptakan pelayanan administrasi akademik yang tertib, efektif dan efisien, sehingga terbentuk kesatuan pemahaman dan tindakan serta disiplin dikalangan mahasiswa, staf administrasi dan staf pengajar.<sup>49</sup>

Berikut adalah gambaran kerangka berpikir pada permasalahan ini, yaitu sebagai berikut:

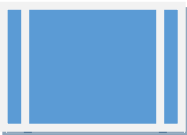
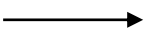

---

<sup>48</sup>Soenarto, Hening Widi Oetomo dan Suhermin. *"Effect of the Education Quality"*. h. 32

<sup>49</sup>Ninik Sugih Hartini. 2010. *"Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik di Politeknik Seni"*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta September. h. 20

**Gambar 1.1. Kerangka berpikir**

Keterangan:

- 1)  Variabel Independent adalah pelayanan administrasi Akademik (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain (bebas) atau menghasilkan akibat pada variabel lain yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dahulu.
- 2)  Tanda panah menggambarkan variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependent.
- 3)  Variabel Dependent (Terikat)

## F. Kajian Pustaka Relevan

Dalam penelitian ini penulis mengkaji penelitian-penelitian yang sudah ada. Selain itu, penulis juga menelaah substansi dari penelitian yang sudah ada untuk dijadikan referensi maupun acuan sehingga ditemukan topik permasalahan yang berbeda dan layak untuk dikaji.

Kajian pustaka disini akan mendeskripsikan berbagai karya atau penelitian yang ada relevansinya dengan judul Analisis Kinerja Administrasi dalam Melayani Mahasiswa di FITK UIN Walisongo Semarang antara lain:



1. Jurnal Internasional yang berjudul “*Effect Of The Education Quality, Administration Quality, Quality of Physical Campus on Innovation Campus and Student Satisfaction of Private Higher Education in the District Sidoarjo, Indonesia*” yang telah ditulis oleh Soenarti, Hening Widi Oetomo dan Suhermin. Hasil penelitian ini menjelaskan kualitas pendidikan memiliki dampak positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kampus inovasi. Kualitas administrasi, kualitas fisik kampus memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kampus inovasi. Kualitas pendidikan, kualitas administrasi memiliki dampak positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kualitas fisik kampus telah dampak negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Kampus inovasi memiliki dampak positif dan signifikan pada kepuasan mahasiswa. Jurnal diatas memiliki kesamaan pada penelitian ini, bahwa kualitas administrasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.<sup>50</sup>
2. Jurnal Internasional yang berjudul “ *The Importancre Performance Analysis Of Service Quality In Administrative Departments Of Private Universitas In Thailand*” yang ditulis oleh Krisana Kitcharoen”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dengan kualitas layanan secara signifikan dijelaskan oleh usia, kepentingan yang nyata, pentingnya empati, kinerja keandalan dan kinerja empati. Sementara itu, kepuasan anggota staf dengan kualitas layanan secara signifikan dijelaskan

---

<sup>50</sup>Soenarto dkk. 2017. “Effect of the Education Quality, Administration Quality, Quality of Physical Campus on Innovation Campus and Student Satisfaction of Private Higher Education in the District Sidoarjo, Indonesia” *The International Journal of Business & Management*. Vol. 5. No. 1, Januari. h. 28

oleh kepentingan yang nyata, pentingnya keandalan, kepastian jaminan dan kinerja keandalan.<sup>51</sup>

Jurnal diatas memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu kualitas layanan administrasi dapat diukur dari kepuasan mahasiswa dengan berdasarkan 5 faktor (Berwujud/*Tangibles*, Daya tanggap/*Responsiveness*, Keandalan/*Realibility*, Empati/*Empay*, Keyakinan/*Assurance*.)

3. Jurnal Internasional yang berjudul “*The Impact of Service Quality on Students’ Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab*” ditulis oleh Muhammed Ehsan Malik, Rizwan Qaiser Danish, dan Ali Usman. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak kualitas layanan terhadap kepuasan siswa di institusi pendidikan tinggi Punjab. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat besar mempengaruhi kepuasan siswa dalam berbagai dimensi. Inti dari siswa kepuasan terletak pada kualitas lingkungan belajar dan mengajar institusi sebagai siswa menuntut fakultas yang berkualitas, terpelajar dan berpengalaman untuk akademis dan profesional mereka pengembangan. Para siswa ingin diajar oleh para guru yang memiliki pengetahuan, keahlian, liberalitas dan kewajaran sampai tanda. Jurnal diatas memiliki persamaan dengan penelitian ini yaitu kualitas layanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan.<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup>Krisana Kitcharoen. 2004. “The Importance Performance Analysis Of Service Quality In Administrative Departments Of Private Universities In Thailand” *ABAC Journal*. Vol. 24. No.3 September-December. h. 44

<sup>52</sup>Muhammed Ehsan Malik. 2010. Rizwan Qaiser Danish, dkk, “The Impact of Service Quality on Students’ Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab” *Journal of Management Research*. Vol. 2. No. 2. h. 7.

## G. Hipotesis Penelitian

Sebelum hipotesis dirumuskan, kiranya perlu dijelaskan terlebih dahulu mengenai pengertian hipotesis. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah tersebut telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan.<sup>53</sup>

Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Untuk mencapai tujuan dari penelitian ini, maka penulis akan mencoba membuat hipotesis awal dengan data sebagai berikut:

1.  $H_a$ : Tidak ada kontribusi yang signifikan antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di STIT Al Ittihadiyah Labuhanbatu Utara
2.  $H_o$ : Terdapat kontribusi yang signifikan antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di STIT Al Ittihadiyah Labuhanbatu Utara

---

<sup>53</sup>Sugiyono. 2008. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*". Edisi 12. Bandung: Alfabeta. h. 64.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

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<sup>54</sup>.

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.

#### **B. Latar Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Latar Tempat Penelitian**

Tempat penelitian dilakukan di STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara. STIT ini terletak di Jl. Lintas Sumatera tepatnya di daerah Guntung Saga, Kecamatan Kualuh Selatan, Kabupaten Labuhanbatu Utara, Sumatera Utara, 21457.

---

<sup>54</sup>Nanang Martono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers. h. 20.

## 2. Latar Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan mulai tanggal yang 16 November sampai 16 Desember 2021.

### C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian.<sup>55</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara.

Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif FITK STIT Al-Ittihadiyah selaku pengguna jasa layanan administrasi akademik sebanyak 150 mahasiswa. Adapun rincian sebaran populasi disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1. Jumlah Populasi**

| No | Program Studi                              | Jumlah     |
|----|--|------------|
| 1  | Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI) | 49         |
| 2  | Pendidikan Islam Anak Usia Dini (PIAUD)    | 101        |
|    | <b>Total</b>                               | <b>150</b> |

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat

---

<sup>55</sup>Suharsimi Arikunto. 2007. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. h. 102.

diberlakukan untuk populasi. Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).<sup>56</sup>

Dalam proses pengambilan sampel, peneliti menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Menentukan jumlah sampel dengan tabel krejcie didasarkan atas kesalahan 5%. Jadi sampel yang diperoleh mempunyai taraf keyakinan 95% terhadap populasi. Cukup melihat dalam tabel tersebut, berapa jumlah sampel yang seharusnya dilihat dari jumlah populasi sehingga kita harus tahu pasti jumlah populasi dalam penelitian kita.

Berdasarkan pendapat diatas, dengan menggunakan tabel krejcie populasi dalam penelitian sebanyak 150 maka peneliti mengambil sampel dari mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara sebanyak 108 mahasiswa.

#### **D. Defenisi Operasional**

Defenisi operasional variabel adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan. Judul proposal ini kontribusi persepsi mahasiswa tentang kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara.

Guna mengetahui deskripsi yang jelas tentang arah pembahasan ini, maka penulis memberikan pengertian dan maksud kata yang terdapat dalam rangkaian

---

<sup>56</sup>Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 4. Bandung: Alfabeta. h. 149.

judul penelitian ini, menurut Philip Kotler terdapat lima determinan *service quality* (kualitas layanan) sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Kualitas layanan administrasi akademik yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tingkat keunggulan akademik yang diharapkan oleh mahasiswa sebagai pengguna jasa. Adapun indikator kualitas layanan administrasi akademik, yaitu: Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

2. Kepuasan Mahasiswa

Menurut Patricia Patton, aspek kepuasan mahasiswa/pealanggan dapat dilihat dari lima komponen layanana sepenuh hati sebagai berikut: Prosedur pelayanan, Keadilan mendapat pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Keamanan pelayanan

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan berbagai *setting* teknik mengumpulkan data, adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden

untuk dijawabnya.<sup>57</sup> Dalam penelitian ini menggunakan metode angket dengan daftar pertanyaan item-item angket sesuai dengan keadaan sebenarnya. Angket ini untuk mengetahui kontribusi kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa di STIT Al Ittihadiyah Labuhanbatu Utara.

Jawaban per item instrumen yang memakai *skala likert* tingkatan dari sangat positif hingga sangat negatif, dirangkum sebagai berikut:

**Tabel 3.2. Skala Likert**

| No | Pernyataan                | Skor |
|----|---------------------------|------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 5    |
| 2  | Setuju (S)                | 4    |
| 3  | Kurang Setuju (KS)        | 3    |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 2    |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1    |

**Tabel 3.3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian**

| Variabel   | Indikator  | Sub Indikator | Jumlah |
|--|--|---------------|--------|
| Kualitas Layanan Administrasi Akademik (Philip Kotler) | Berwujud<br>( <i>Tangibles</i> )                 | 1-5           | 5      |
|  | Daya Tanggap<br>( <i>Responsiveness</i> )        | 6-11          | 6      |
|  | Kepercayaan/Kehandalan<br>( <i>Reliability</i> ) | 12-17         | 6      |
|  | Perhatian<br>( <i>Empathy</i> )                  | 18-23         | 6      |
|  | Kepastian<br>( <i>Assurance</i> )                | 24-30         | 7      |

<sup>57</sup>Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. h. 142.



|   |                             |       |    |
|---|-----------------------------|-------|----|
| Kepuasan Mahasiswa<br>(Patricia Patton) | Prosedur Pelayanan          | 1-5   | 5  |
|   | Keadilan Mendapat Pelayanan | 6-10  | 5  |
|   | Kenyamanan Lingkungan       | 10-15 | 5  |
|   | Keamanan Pelayanan          | 16-30 | 15 |
|   |                             |       |    |

## F. Instrumen Pengumpulan Data

### 1. Uji Validitas

Sebelum angket digunakan terlebih dahulu instrumen angket di uji coba, dalam hal ini uji validitas dan realibilitas. Dalam penelitian ini, uji validitas yang digunakan yaitu uji validitas isi oleh beberapa ahli dan ujia validitas item. Validitas isi dapat dibantu dengan menggunakan kisi-kisi instrumen, dalam isi kisi tersebut terdapat variabel yang diteliti, indikator sebagai tolak ukur dan butir soal (*item*) pernyataan yang telah dijabarkan dalam indikator. Hasil analisis tersebut dijadikan pedoman untuk merevisi instrumen angket. Selanjutnya berdasarkan lembar vaidasi yang telah diisi oleh validator tersebut dapat ditentukan validitasnya dengan rumus statistik *Aiken's* berikut:<sup>58</sup>

$$V = \frac{\sum s}{[n(c-1)]}$$

Keterangan:

s = r-1o

r = skor yang diberikan oleh validator

1o = skor penilai validitas terendah

---

<sup>58</sup>Syaifuddin Azwar. 2012. *Realibilitas dan Validitas*. Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. h. 113.

$n$  = banyaknya validator

$c$  = skor tertinggi<sup>59</sup>

## 2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas isi angket dalam penelitian ini diolah berdasarkan hasil penilaian beberapa ahli, adapun cara pengolahannya adalah dengan mencari nilai alpha menggunakan SPSS Vers 20. Adapun tolak ukur untuk menginterpretasikan derajat reabilitas instrumen yang diperoleh adalah sebagai berikut:

## 3. Uji Homogenitas

Uji homogenitas data bertujuan untuk melihat apakah varian (ragam) dari suatu data yang dianalisis homogen atau tidak. Salah satu syarat untuk membandingkan atau mengkorelasikan dua kelompok data atau lebih variannya relatif harus homogen.<sup>60</sup>

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain yang terkumpul.<sup>61</sup> 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. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik dengan bantuan komputer program SPSS versi 20.

---

<sup>59</sup>Riduwan dan Sunarto. 2010. *Pengantar Statistika untuk Pendidikan Sosial, Ekonomi Komunikasi dan Bisnis*. Edisi 3. Bandung: Alfabeta. h. 81.

<sup>60</sup> M.Subana dan Sudrajat. 2005. *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*. Edisi 2. Bandung: Pustaka Setia. h. 30

<sup>61</sup>Suharsini Arikunto. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi 1 Jakarta: Rineka Cipta. h. 206

## 1. Analisis Statistik Deskriptif

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.<sup>62</sup> Dalam penelitian ini statistik deskriptif adalah penyajian data dari responden melalui tabel dan grafik yang diperoleh melalui perhitungan (%).

Adapun langkah-langkah dalam menganalisis statistik deskriptif adalah dengan menghitung persentase (%) skor capaian responden. Untuk mengkaji permasalahan dalam penelitian ini maka dilakukan pengolahan data dari hasil skor capaian responden yang didasarkan hasil masing-masing item pertanyaan untuk setiap indikator dengan formulasi rumus persentasi sebagai berikut:

$$\text{Pr} = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

Pr = Persentasi capaian responden

F = Jumlah jawaban responden

N = Jumlah responden

100% = Jumlah tetap

Selanjutnya maka diakumulasikan untuk menentukan skor bagi setiap sub indikator, kemudian skor setiap indikator diakumulasikan lagi untuk mendapatkan skor pada indikator penelitian dari skor indikator kemudian diakumulasikan

---

<sup>62</sup>Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta. h. 207-208.

kembali untuk menentukan total variabel yang diteliti atau untuk menjawab permasalahan dalam penelitian:

Untuk menentukan skor setiap sub variabel indikator maka digunakan formasi rumus sebagai berikut:

$$Pr = \frac{Sc}{Si} \times 100\%$$

Keterangan:

Pr = Persentasi capaian

Sc = Jumlah skor capaian

Si = Jumlah skor ideal

100% = Jumlah tetap

## 2. Analisis Statistik Inverensial ( uji asumsi klasik)

Statistik inverensial sering juga disebut dengan statistik induktif atau statistik probabilitas merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya digunakan untuk populasi.<sup>63</sup>

### a. 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 sumber diagonal dari grafik.

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

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

---

<sup>63</sup>Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta. h. 209

b. Uji linieritas

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 signifikansi lebih dari 0,05 maka terdapat hubungan yang linier antara kedua variabel, tapi jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka tidak terdapat hubungan yang linier terhadap kedua variabel.

c. Uji kecenderungan

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

d. Analisis regresi sederhana

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. Secara matematis model analisis regresi sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut.<sup>64</sup>

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (variabel tak bebas)

a = Konstanta

---

<sup>64</sup>J. Supranto. 2009. *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi 7*. Jakarta: Erlangga. h. 176.

b = Koefisien regresi

x = Variabel Independen (variabel bebas)

e. Uji hipotesis

### 3. Uji Koefisien Korelasi

Penelitian ini 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. Tabel dibawah adalah cara mengetahui keadaan korelasi:

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$R_{xy} = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{(\Sigma x^2)(\Sigma y^2)}}$$

Keterangan:

$R_{xy}$  = Koefisien korelasi

$\Sigma x$  = Jumlah skor X

$\Sigma y$  = Jumlah skor Y<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup>Purbaya Budi Santoso dan Ashari. 2007. *Analisis Statistika Dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Edisi 1. Yogyakarta: CV Andi. h. 144.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **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.

#### **1. 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.

## 2. 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.

## 3. 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.

Secara umum deskriptif data keseluruhan variabel penelitian dirangkum dalam bentuk tabel berikut:



**Tabel 4.1**  
**Rangkuman Statistik Deskriptif Variabel Penelitian**

|                |         | <b>Statistics</b>                                 |                               |
|----------------|---------|---|-------------------------------|
|                |         | <b>Kualitas Layanan<br/>Administrasi Akademik</b> | <b>Kepuasan<br/>Mahasiswa</b> |
| N              | Valid   | 108   | 108                           |
|                | Missing | 0   | 0                             |
| Mean           |         | 104.61  | 100.99                        |
| Median         |         | 105.50  | 101.00                        |
| Mode           |         | 110   | 102                           |
| Std. Deviation |         | 10.635  | 11.407                        |
| Variance       |         | 113.100   | 130.121                       |
| Range          |         | 44  | 49                            |
| Minimum        |         | 85  | 74                            |
| Maximum        |         | 129   | 123                           |
| Sum            |         | 11298   | 10907                         |

Data hasil penelitian untuk variabel kualitas layanan administrasi akademik (X) yang dijangkit 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 dijangkit 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.

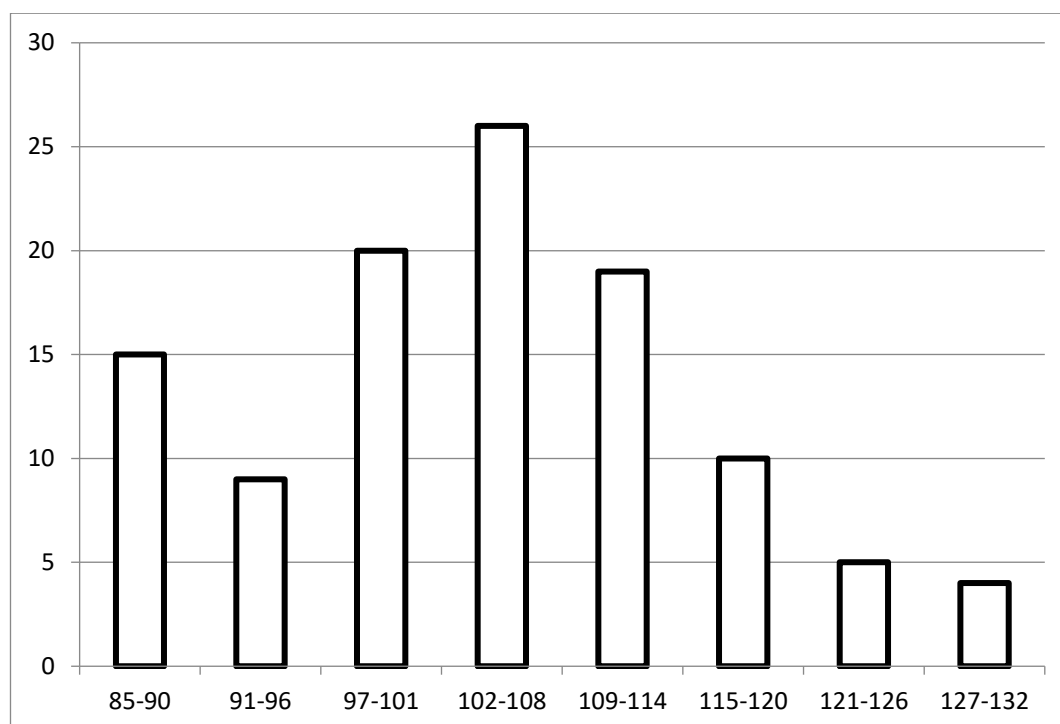
Dari tabulasi data untuk variabel kualitas layanan administrasi akademik (X) selanjutnya dapat ditentukan luas penyebaran nilai pada variabel kualitas layanan administrasi akademik yang dapat disusun distribusi frekuensi sebagai berikut.

**Tabel 4.2**  
**Hasil Frekuensi Kualitas Layanan Administrasi Akademik**

| <b>Interval</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Persentase(%)</b> |
|-----------------|------------------|----------------------|
| 85-90           | 15               | 13,89%               |
| 91-96           | 9                | 8,33%                |
| 97-101          | 20               | 18,52%               |
| 102-108         | 26               | 24,07%               |
| 109-114         | 19               | 17,59%               |
| 115-120         | 10               | 9,26%                |
| 121-126         | 5                | 4,63%                |
| 127-132         | 4                | 3,70%                |
| <b>Jumlah</b>   | <b>108</b>       | <b>100%</b>          |

Dari tabel di atas dapat dikatakan bahwa jumlah responden yang berada pada kelas rata-rata data variabel X adalah berjumlah 26 orang atau 24,07%. Jumlah responden yang berada di atas rata-rata adalah berjumlah 38 orang atau

35,19%, sedangkan responden yang berada pada nilai di bawah rata-rata berjumlah 44 orang atau 40,74 %. Untuk memberi gambaran terhadap distribusi skor di atas dapat ditunjukkan dalam bentuk histogram berikut:



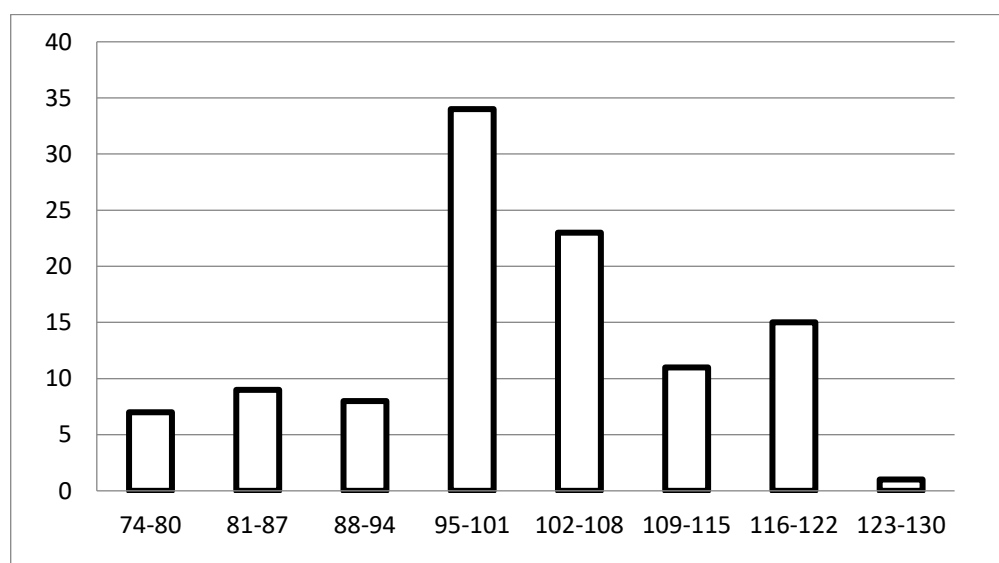
**Gambar 4.1: Diagram Distribusi Variabel Kepuasan Layanan Administrasi Akademik**

Data Variabel kepuasan mahasiswa (Y) diperoleh melalui penyebaran angket dengan jumlah pertanyaan 25 butir instrumen dengan menggunakan 5 (lima option), dengan skor teoritik antara skor terendah 74 sampai dengan skor tertinggi 123. Skor total 10907, mean 100, dan standar deviasi 11,407. Dari tabulasi data untuk variabel kepuasan mahasiswa (Y) selanjutnya dapat ditentukan luas penyebaran nilai pada variabel kepuasan mahasiswayang dapat disusun distribusi frekuensi sebagai berikut.:

**Tabel 4.3**  
**Hasil Frekuensi Kepuasan Mahasiswa**

| <b>Interval</b> | <b>Frekuensi</b> | <b>Persentase(%)</b> |
|-----------------|------------------|----------------------|
| 74-80           | 7                | 6,48%                |
| 81-87           | 9                | 8,33%                |
| 88-94           | 8                | 7,41%                |
| 95-101          | 34               | 31,48%               |
| 102-108         | 23               | 21,30%               |
| 109-115         | 11               | 10,19%               |
| 116-122         | 15               | 13,89%               |
| 123-130         | 1                | 0,93%                |
| <b>Jumlah</b>   | <b>108</b>       | <b>100%</b>          |

Dari tabel di atas dapat dikatakan bahwa jumlah responden yang berada pada kelas rata-rata data variabel Y adalah berjumlah 34 orang atau 31,48%. Jumlah responden yang berada di atas rata-rata adalah berjumlah 50 orang atau 46,30%, sedangkan responden yang berada pada nilai di bawah rata-rata berjumlah 24 orang atau 22,22 %.. Untuk memberi gambaran yang jelas terhadap distribusi skor di atas dapat ditunjukkan dalam bentuk histogram berikut:



**Gambar 4.2: Diagram Distribusi Variabel Kepuasan Mahasiswa**

## B. Uji Kecenderungan Variabel Penelitian

### 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.<sup>66</sup>

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Tingkat Kecenderungan**

| <b>Rentangan</b>              | <b>F Observasi</b> | <b>F Relatif</b> | <b>Kategori</b> |
|-------------------------------|--------------------|------------------|-----------------|
| $(M_i + 1,5 S_{di})$ (Keatas) | $F_{O1}$           | $F_{r1}$         | Tinggi          |
| $M_i - (M_i + 1,5 S_{di})$    | $F_{O2}$           | $F_{r2}$         | Sedang          |
| $(M_i - 1,5 S_{Di}) - M_i$    | $F_{O3}$           | $F_{r3}$         | Rendah          |
| $M_i - 1,5 S_{Di}$ )-kebawah  | $F_{O4}$           | $F_{r4}$         | Kurang          |
| <b>Jumlah</b>                 | <b>N</b>           |                  |                 |

Untuk mengidentinfikasi kecenderungan data variabel kualitas layanan administrasi akademik terlebih dahulu dihitung rata-rata skor ideal ( $M_i$ ) = 84,00 dan standart deviasi ( $SD$ ) = 28,00 untuk perhitungan selengkapnya uji kecenderungan variabel kualitas layanan administrasi akademik dapat dilihat dalam lampiran.. Hasil pengujian kecenderungan variabel kualitas layanan administrasi akademik (X) sebagai berikut:

<sup>66</sup> Suharsimi Arikunto, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi Kejuruan* , (Jakarta: Raja Grafindo Persada,1993), hal 261.

**Tabel 4.5**  
**Tingkat Kecenderungan Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X)**

| <b>Kelompok</b> | <b>F Observasi</b> | <b>F Relatif (%)</b> | <b>Kategori</b> |
|-----------------|--------------------|----------------------|-----------------|
| 112 keatas      | 23                 | 21.30%               | Tinggi          |
| 84 – 112        | 85                 | 78.70%               | Sedang          |
| 56 – 84         | 0                  | 0                    | Rendah          |
| <56 - kebawah   | 0                  | 0                    | Kurang          |
| Jumlah          | 108                | 100%                 |                 |

Berdasarkan tabel di atas dapat di jelaskan bahwa 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 untuk perhitungan selengkapnya uji kecenderungan variabel kepuasan mahasiswa dapat dilihat dalam lampiran.. Hasil pengujian kecenderungan kepuasan mahasiswa (Y) sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Tingkat Kecenderungan Kepuasan Mahasiswa (Y)**

| <b>Kelompok</b> | <b>F Observasi</b> | <b>F Relatif (%)</b> | <b>Kategori</b> |
|-----------------|--------------------|----------------------|-----------------|
| 100 keatas      | 65                 | 60.19%               | Tinggi          |
| 75 – 100        | 43                 | 39.81%               | Sedang          |
| 51 – 75         | 0                  | 0                    | Rendah          |
| <51 - kebawah   | 0                  | 0                    | Kurang          |
| Jumlah          | 108                | 100%                 |                 |

Berdasarkan tabel di atas dapat di jelaskan bahwa variabel kepuasan mahasiswa termasuk dalam kategori tinggi sebanyak 65 responden 60.19%, dan kategori sedang sebanyak 43 responden dengan kategori sedang 39.81%.

### **C. Uji Persyaratan Analisis**

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, maka data dari hasil penelitian harus memenuhi beberapa persyaratan yang harus dipenuhi yaitu syarat normalitas, linearitas dan homogenitas.

#### **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. Hasil perhitungan uji normalitas menggunakan bantuan *SPSS 20.0* dapat dilihat dalam rangkuman tabel berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Normalitas**

| <b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b> |                          | Unstandardized Residual |
|---|--------------------------|-------------------------|
| N   |                          | 108                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>          | Mean                     | 0E-7                    |
|   | Std. Deviation           | 11.40535739             |
|   | Most Extreme Differences |                         |
|   | Absolute                 | .104                    |
|   | Positive                 | .093                    |
|   | Negative                 | -.104                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z                      |                          | 1.084                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                    |                          | .191                    |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

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 Linieritas

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. Hasil analisis menggunakan *SPSS 20.0* untuk uji linieritas, dapat dirangkum dalam bentuk tabel berikut:



**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Linearitas**

| <b>Korelasi</b>  | <b>F</b> | <b>P (Sig)</b> | <b>Kesimpulan</b> |
|--|----------|----------------|-------------------|
| Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y) | 1.242    | 0,223          | Linier            |

**Tabel 4.9 Hasil Uji Anova Linearitas**

| <b>ANOVA Table</b>  |                |                          |                |     |             |       |      |
|---|----------------|--------------------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
|   |                |                          | Sum of Squares | df  | Mean Square | F     | Sig. |
| (Combined)  |                |                          | 4584.379       | 31  | 147.883     | 1.204 | .254 |
| Kepuasan Mahasiswa * Kualitas Layanan Administrasi Akademik | Between Groups | Linearity                | 4.198          | 1   | 4.198       | .034  | .854 |
|   |                | Deviation from Linearity | 4580.181       | 30  | 152.673     | 1.242 | .223 |
| Within Groups   |                |                          | 9338.612       | 76  | 122.876     |       |      |
| Total   |                |                          | 13922.991      | 107 |             |       |      |

Sumber data *output* spss yang diolah, 2021

Dari Output di atas diperoleh nilai  $F_{hitung} = 1,242 < F_{tabel} = 1,62$ . Angka  $F_{tabel}$  di dapat dari df 30 dan 76 cari distribusi tabel nilai  $F_{0,05}$  *Degress of Freedom For Nominator* maka akan ketemu nilai  $F_{tabel}$  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. Berikut ini disajikan perhitungan homogenitas data dengan *SPSS 20.0* sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Homogenitas**

| No | Variabel Penelitian  | P (Sig) | Kesimpulan |
|----|--|---------|------------|
| 1  | Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X) dengan Kepuasan Mahasiswa (Y) | 0.214   | Varian     |

Pada tabel di atas diketahui bahwa 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. Pengujian Hipotesis**

Untuk menguji hipotesis korelasi antara variabel kualitas layanan administrasi akademik dengan kepuasan mahasiswa di STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara dengan menggunakan *SPSS 20.0*.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Korelasi**

|  |                     | Kualitas Layanan Administrasi Akademik | Kepuasan Mahasiswa |
|--|---------------------|--|--------------------|
| Kualitas Layanan Administrasi Akademik | Pearson Correlation | 1                                      | .417               |
|  | Sig. (2-tailed)     |  | .028               |
|  | N                   | 108                                    | 108                |
| Kepuasan Mahasiswa                     | Pearson Correlation | .417                                   | 1                  |
|  | Sig. (2-tailed)     | .028                                   |                    |
|  | N                   | 108                                    | 108                |

Dari data di atas dapat dilihat bahwa 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 signifikan 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.

Berikut ini merupakan tabel interpretasi koefisien korelasi.<sup>67</sup>

**Tabel 4.12**  
**Interprestasi Koefisien Korelasi**

| <b>Tingkat Koefisien</b> | <b>Tingkat Hubungan</b> |
|--------------------------|-------------------------|
| 0,00 – 0,199             | Sangat Rendah           |
| 0,20 – 0,399             | Rendah                  |
| 0,40 – 0,599             | Sedang                  |
| 0,60 – 0,799             | Kuat                    |
| 0,80 – 0,00              | Sangat Kuat             |

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.

## **E. Pembahasan Hasil Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kontribusi antara kualitas layanan administrasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara. Untuk mencapai hasil penelitian yang baik maka peneliti membutuhkan sampel sebagai media peneliti untuk mengetahui bagaimana

---

<sup>67</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R,D*, (Bandung:CV Alfabeta, 2008) hal 260.

kualitas layanan administrasi akademik dengan kepuasan mahasiswa dengan sampel yang ditentukan peneliti adalah mahasiswa di STIT Al-Itiihadiyah Labuhanbatu Utara berjumlah 108 orang.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dideskripsikan bahwa kualitas layanan administrasi akademik STIT Al-Itiihadiyah Labuhanbatu Utara berdasarkan uji kecenderungan dapat di kemukakan bahwa sebesar 21.30% termasuk dalam kategori tinggi, sebanyak 78.70% pada kategori sedang. Jadi bahwa kualitas layanan administrasi akademik di STIT Al-Itiihadiyah Labuhanbatu Utara dalam kategori sedang.

Kepuasan mahasiswa di STIT Al-Itiihadiyah Labuhanbatu Utara berdasarkan hasil uji kecenderungan dapat di kemukakan bahwa sebesar 60.19% termasuk dalam kategori tinggi, sebanyak 39.81% berada pada kategori sedang. Jadi Kepuasan mahasiswa di STIT Al-Itiihadiyah Labuhanbatu Utara dalam kategori Tinggi.

Dalam penelitian ini diketahui bahwa terdapat kontribusi yang signifikan antara kualitas layanan administrasi akademik dengan kepuasan mahasiswa di STIT Al-Itiihadiyah Labuhanbatu Utara.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa untuk mengoptimalkan kualitas layanan administrasi akademik dengan kepuasan mahasiswa perlu menerapkan tenaga administrasi atau staf harus selalu mengupayakan pelayanan prima bagi mahasiswa, selalu siap berada di kantor dalam pelayanan mahasiswa, tidak membedakan status sosial dalam pelayanan mahasiswa.

Hal ini didukung oleh pendapat Suryani bahwa 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<sup>68</sup>.

Selanjutnya didukung dengan hasil penelitian Soenarti dan Suhermin bahwa kualitas kepuasan mahasiswa di pengaruhi oleh kualitas layanan administrasi sehingga kepuasan mahasiswa berdampak positif dan berpengaruh terhadap kualitas administrasi setiap universitas.<sup>69</sup>

Lebih lanjut diperkuat dengan hasil penelitian Krisana Kitcharoen bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh layanan administrasi akademik yang dilakukan secara signifikan atau berkelanjutan.<sup>70</sup> Sedangkan menurut Muhammad Ehsan Malik dkk, bahwa hasil penelitian kualitas layanan mempengaruhi kepuasan mahasiswa secara dimensi dan signifikan, kepuasan mahasiswa terletak

---

<sup>68</sup>Suryani. 2011. *Studi Komparatif Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penyelenggaraan di Institut Pertanian Bogor*". Skripsi. Bogor: Fak. Ekonomi dan Manajemen Institute Pertanian Bogor. h. 2

<sup>69</sup>Soenarto dan Suhermin. 2017. "Effect of the Education Quality, Administration Quality, Quality of Physical Campus on Innovation Campus and Student Satisfaction of Private Higher Education in the District Sidoarjo, Indonesia" *The International Journal of Business & Management*. Vol. 5. No. 1, Januari. h. 28

<sup>70</sup>Krisana Kitcharoen. 2004. "The Importance Performance Analysis Of Service Quality In Administrative Departments Of Private Universities In Thailand" *ABAC Journal*. Vol. 24. No.3 September-December. h. 44

pada kualitasnya seperti lingkungan belajar dan mengajar institusi menuntut fakultas yang berkualitas dan akademis yang profesional.<sup>71</sup>

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik layanan administrasi akademik setiap institusi terhadap mahasiswa, maka mahasiswa akan merasa puas dan merasa nyaman dalam menjalankan proses yang berkaitan dengan akademik serta pembelajaran di institusi tersebut.

Kepuasan layanan administrasi akademik dapat dilihat dari lima indikator kepuasan mahasiswa, 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

---

<sup>71</sup> Muhammed Ehsan Malik. 2010. Rizwan Qaiser Danish, dkk, "The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab" *Journal of Management Research*. Vol.2. No. 2. h. 7.

mahasiswa. Kemudahan dan kejelasan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing<sup>72</sup>.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap 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.

Peneliti menjelaskan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan. Aspek perasaan nyaman dalam memperoleh pelayanan merupakan salah satu indikator bahwa mahasiswa puas dengan pelayanan yang diberikan. Perasaan senang yang dirasakan oleh mahasiswa inilah terwujud dalam bentuk perasaan nyaman setelah mendapatkan pelayanan dari pihak akademik. Dengan demikian, jika pelayanan yang diberikan oleh staf akademik STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara kepada mahasiswa baik dan sesuai dengan harapan mahasiswa maka kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa akan baik pula.

Sejalan dengan pendapat Aritonga dalam M. Nur Nasution bahwa jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan mahasiswa. Semakin berkualitasnya jasa yang diberikan maka kepuasan mahasiswa semakin tinggi maka dapat menimbulkan keuntungan. Mahasiswa yang puas dengan pelayanan administrasi akan merasa nyaman dan memberikan sanjungan kepada staf akademik.<sup>73</sup>

---

<sup>72</sup> Valarie A. Zeithami, A. Parasuraman, LeonardL Barry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. Now York: Free Press. h. 23.

<sup>73</sup> M. Nur Nasution, 2010. *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, h. 132



Berdasarkan temuan penelitian maka implikasi teoritis dari penelitian ini bahwa pihak akademik sebagai penyedia jasa dapat mengetahui kepuasan dari para mahasiswanya, melalui umpan balik yang diberikan oleh pihak STIT sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan mahasiswa. Hal ini merupakan peluang bagi institusi yang memberi pelayanan jasa untuk dapat mengetahui kinerja dari pegawainya, dengan adanya komplain tersebut staf akademik dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan sehingga dapat memuaskan mahasiswa yang belum puas. Biasanya mahasiswa mempunyai komitmen yang besar pada institusi yang menanggapi komplain setiap mahasiswanya.

Peneliti berpendapat bahwa mengenai kepuasan mahasiswa pada dasarnya jika pelayanan yang diberikan baik dan bermutu maka sudah dipastikan mahasiswa memiliki kadar kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan akademik, melihat data penelitian ini diketahui bahwa secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan akademik dalam memenuhi kepuasan mahasiswa dapat dikatakan kualitas layanan administrasi akademik STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara termasuk kategori puas.

Pada aspek lain, kepuasan juga diukur dari tingkat kesesuaian harapan mahasiswa dan hal ini terbukti dari pelaksanaan dilapangan yang menunjukkan bahwa mahasiswa menerima pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, minat berkunjung kembali yang dicerminkan dengan memiliki rasa peduli dan rasa memiliki juga tergambar pada mahasiswa dengan memenuhi aturan yang ada dan sopan santun dalam berucap dan bertindak. Kemudian aspek lainnya yakni kesediaan untuk merekomendasi, hal ini juga terlihat dari beberapa mahasiswa

yang memberikan kesan dan pesan yang baik terhadap pelayanan akademik di STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara

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 lualitas 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.

#### **F. Keterbatasan Penelitian**

Sebagai suatu karya ilmiah penelitian ini telah dirancang dan dilaksanakan Dengan sebaik mungkin sesuai dengan prosedur karya ilmiah untuk mendapatkan hasil yang optimal sesuai dengan tujuan penelitian. Namun disadari bahwa sebaik apapun metodologi dan langkah-langkah yang dilakukan tidak tertutup kemungkinan adanya kekeliruan dan kelemahan yang dapat diamati serta mungkin terjadi selama penelitian berlangsung diantaranya adalah:

1. Pengumpulan data dalam bentuk angket/kuesioner dapat meragukan kebenaran data yang diperoleh. Peneliti tidak mengawasi secara cermat kesungguhan dan kejujuran responden dalam mengisi angket/kuesioner.
2. Untuk menggambarkan keseluruhan data yang diperoleh melalui angket/kuesioner, ada kemungkinan jawaban yang mereka berikan kurang menggambarkan keadaan yang sesungguhnya dan sangat subjektif dalam mengisi angket yang ada.
3. Instrumen pengumpul data kemungkinan belum dapat mengungkap seluruh aspek yang diteliti, meskipun sebelumnya telah dilakukan validasi dan diujicobakan, serta keterbatasan peneliti dalam menyusun pernyataan instrumen, sehingga memungkinkan masih terdapat pernyataan yang kurang mengungkapkan indikator penelitian, di samping itu pengisian instrumen disebabkan jawaban responden yang kurang cermat atau kurang hati-hati.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

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.

## **B. Implikasi Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan penelitian, maka upaya-upaya yang diberikan sebagai implikasi dari penelitian ini adalah bahwa berdasarkan hasil pengelolaan dan analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik memberikan hubungan langsung dengan kepuasan mahasiswa, temuan ini memberikan makna bahwa masih diperlukan upaya meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik bagi mahasiswa.

Tenaga administrasi atau staf harus selalu mengupayakan pelayanan prima bagi mahasiswa, selalu siap berada 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.

## **C. Saran**

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

- Al-Mahalli Imam Jalaluddin dan As-Suyuti Imam Jalaluddin. *Tafsir Jalalain*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Arikunto Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi 1. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto Suharsimi. 2007. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi Kejuruan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- 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.
- Aziz Mursal. (Ketua STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara), *Wawancara dengan peneliti*. Sekretariat Dewan Pimpinan Wilayah (DPW) Al-Ittihadiyah Sumatera Utara. Medan: 07 September 2021.
- Aziz Mursal. Ketua STIT Al-Ittihadiyah Labubanbatu Utara, <https://www.stit-al-ittihadiyahlabura.ac.id/profil-dan-identitas>, diakses pada tanggal 03 Februari 2021.
- Azwar Syaifuddin. 2012. *Realibilitas dan Validitas*. Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barnadib Imam. 2000. *Kode Etik Akademik: Telaah Deskriptif Awal*. Yogyakarta: Tamansiswa.
- Budiarti Erika Mei. Dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan, Budaya Akademik, Dan Citra Lembaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan*. Vol. 2, No. 3.
- Chaplin J.P. 2006. *Kamus Lengkap Psikologi*. Terj. Dari *Dictionary Of Psychology* Oleh Kartini Kartono. Cet.7. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Daryanto. Setyobudi Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava media.

- Departemen Agama Republik Indonesia. 2013. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Jakarta: Sukses Publishing.
- Dewi Novi Rustina. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Menggunakan Analisis Faktor. *Jurnal Semirata*. FMIPA UNILA.
- Drever James. 1988. *Kamus Psikologi* Terj. Dari *The Penguin Dictionary Of Psychology* Oleh Nancy Simanjuntak. Cet.2. Jakarta: Bina Aksara.
- Hadijaya Yusuf. 2012. *Administrasi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing
- Hartini Ninik Sugih. 2010. *"Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik di Politeknik Seni, Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Hendra Faisal. 2011. Persepsi Mahasiswa Terhadap Proses Pembelajaran Kemahiran Bahasa (Mata Kuliah Kemahiran Bahaasa Arab di Program Studi Sastra Arab, Fakultas Sastra. Universitas Al-Azhar Indonesia). *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Humaniora*. Vol.2. No.1
- 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.
- Jasfar Farida. 2019. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kementerian Agama RI. 2011. *Al-Qur'an dan Tafsirannya*. Jakarta: Widy Cahaya.
- Kitcharoen Krisana. 2004. "The Importance Performance Analysis Of Service Quality In Administrative Departments Of Private Universities In Thailand" *ABAC Journal*. Vol.24, No.3 September-December.
- 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.
- Malik Ehsan Muhammed. Danish Rizwan Qaiser, dkk. 2010. "The Impact of Service Quality on Students' Satisfaction in Higher Education Institutes of Punjab" *Journal of Management Research*. Vol.2. No.2.
- Martono Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Masitah Siti. Silvia. dkk (Mahasiswa STIT Al Ittihadiyah Labuhanbatu Utara). *Wawancara dengan peneliti*. Guntung Saga: Labuhanbatu Utara. 10 Agustus 2021.
- MenPan No. 63 Tahun 2003
- Minhaji. Akh. 2013. *Tradisi Akademik di Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: SUKA Press.
- Mulyono. 2008. *Manajemen Administrasi dan Organisasi Pendidikan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz media
- Nanda Ade Putra. 2017. Perancangan Sistem Informasi Akademis Pondok Pesantren Darul 'Ulum Padang, *Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen Informatika*. Vol. 4, No. 1 Juli.
- Nasution, M. Nur. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nawawi Hadari. 1993. *Administrasi Pendidikan*. Cet II. Jakarta: Gunung Agung.
- Pasal 1 (Ketentuan Umum) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
- Priannsyah Donni Juni & Damayanti. 2015. *Administrasi & Operasioanl Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa Donni Juni & Darmayanti Fenny. 2015. *Administrasi & Operasional Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.
- Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Depdikbud. 1997. *KBBI Edisi Kedua*. Jakarta: Balai Pustaka



- Riduwan dan Sunarto. 2010. *Pengantar Statistika untuk Pendidikan Sosial, Ekonomi Komunikasi dan Bisnis*. Edisi 3. Bandung: Alfabeta.
- Saleh Abdul Rahman. 2009. *Psikologi: Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Cet.4. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Samudi. "Upaya Meningkatkan Budaya Akademik di Perguruan Tinggi", Materi disampaikan pada acara Seminar Ilmiah di lingkungan Perguruan Tinggi La Tansa Mashiro, hari Jum'at tanggal 23 Maret 2012 di Hall Perguruan Tinggi La Tansa Mashiro Rangkasbitung, <http://samudimpd.blogspot.co.id/>, diakses tanggal 8 Februari 2021.
- Santoso Purbaya Budi dan Ashari. 2007. *Analisis Statistika Dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Edisi 1. Yogyakarta: CV Andi
- Sarwono Sarlito Wirawan. 1976. *Pengantar Umum Psikologi*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Shiddiq Susilo. D Windha Mega Pradaya. 2013. Sistem Informatika Akademik Dan Administrasi SDIT Ar-Raihan Bantul, *Jurnal Ilmiah DASI*. Vol. 14, No. 04 Desember.
- Soenarto dkk. 2017. "Effect of the Education Quality, Administration Quality, Quality of Physical Campus on Innovation Campus and Student Satisfaction of Private Higher Education in the District Sidoarjo. Indonesia" *The International Journal of Business & Management*. Vol. 5, No. 1, Januari.
- 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.
- Subana M dan Sudrajat. 2005. *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*. Edisi 2. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2008. "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*". Edisi 12. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R,D*, Bandung:CV Alfabeta.

- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 4. Bandung: Alfabeta.
- Suhartini Eka. 2012. *Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press.
- Supanto J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto J. 2009. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi 7. Jakarta: Erlangga
- Surakhmad Winarno. 1990. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode, Teknik*, Edisi 3. Bandung: Transito.
- Suryani. 2011. *Studi Komparatif Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penyelenggaraan di Institut Pertanian Bogor*". Skripsi. Bogor: Fak. Ekonomi dan Manajemen Institute Pertanian Bogor
- 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..
- Syafi'i Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono Fandy. 2014. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tuerah F.F.R. Mananeke L. Tawas H.N. 2015. "Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa". *Jurnal EMBA*. Vol.3. No.4 Desember.
- Umam Khairul. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Valarie A. Zeithami, A. Parasuraman, Leonard L Barry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. Now York: Free Press.
- Yamit, Zulham. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisa.
- Zeithami Valarie A. Parasuraman A. Barry Leonard L. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. Now York: Free Press.

## Lampiran 1

### Angket Kualitas Layanan Administrasi Akademik

#### Identitas Responden

1. Nama :
2. No. Responden : (diisi oleh peneliti)
3. Jenis Kelamin : (Pria/Wanita)
4. Tempat dan tanggal lahir :

#### Petunjuk Pengisian

Berdasarkan pengalaman Anda, berilah tanda (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan jawaban Anda pada setiap pernyataan. Instrumen kualitas layanan administrasi akademik disusun dengan menggunakan skala *likert* , terdiri dari 5 alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

#### Pernyataan Positif

Untuk pernyataan positif, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5, Setuju (S) diberi nilai 4, Kurang Setuju (KS) diberi nilai 3, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2 dan Sangat Tidak Setuju diberi nilai 1.

#### Pernyataan Negatif

Untuk pernyataan negatif, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1, Setuju (S) diberi nilai 2, Kurang Setuju (KS) diberi nilai 3, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 4 dan Sangat Tidak Setuju diberi nilai 5.

| No | Pernyataan   | Alternatif Jawaban |   |    |    |     |
|----|--|--------------------|---|----|----|-----|
|    |  | SS                 | S | KS | TS | STS |
| 1  | Fasilitas sistem informasi layanan administrasi akademik online memudahkan mahasiswa mendapatkan informasi akademik yang dibutuhkan.             |                    |   |    |    |     |
| 2  | Fasilitas printer sebagai pendukung layanan administrasi akademik STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara sudah memadai.                           |                    |   |    |    |     |
| 3  | Staf TU tidak berpenampilan rapi, kurang ramah dan kurang antusias saat melayani mahasiswa   |                    |   |    |    |     |
| 4  | Peralatan untuk pengelolaan sistem jaringan internet seperti computer dan server yang ada di STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara belum memadai |                    |   |    |    |     |
| 5  | Fasilitas komputer pendukung sistem layanan administrasi akademik online di STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara sudah using dan sering rusak.  |                    |   |    |    |     |
| 6  | Staf TU cepat dan tanggap dalam merespon keluhan mahasiswa yang muncul dalam proses administrasi akademik.                                       |                    |   |    |    |     |
| 7  | Staf TU cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa tanpa menunda karena urusan pribadi.   |                    |   |    |    |     |
| 8  | Staf TU menyampaikan informasi layanan administrasi akademik sangat jelas kepada mahasiswa dengan  |                    |   |    |    |     |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
|    | menggunakan berbagai media.  |  |  |  |  |  |
| 9  | Staf TU kurang memberikan bantuan sepenuhnya jika mahasiswa mengalami kesulitan pada proses administrasi akademik.   |  |  |  |  |  |
| 10 | Staf TU selalu menunda penyelesaian apabila mahasiswa meminta bantuan dalam proses administrasi.   |  |  |  |  |  |
| 11 | Staf TU memberikan informasi dengan tepat waktu sesuai kebutuhan mahasiswa.  |  |  |  |  |  |
| 12 | Staf TU STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara menjaga kerahasiaan data dan tidak menginformasikan kepada publik kecuali atas izin pimpinan yang berwenang. |  |  |  |  |  |
| 13 | Staf TU di STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara tidak pernah melakukan kesalahan dalam menginput data-data mahasiswa.                                     |  |  |  |  |  |
| 14 | Staf TU kurang memberikan data yang dibutuhkan secara akurat dan terpercaya.   |  |  |  |  |  |
| 15 | Staf TU sering menunda pelayanan administrasi akademik karena alasan pribadi.  |  |  |  |  |  |
| 16 | Staf TU kurang memberikan bantuan sepenuhnya jika mahasiswa mengalami kesulitan pada proses administrasi akademik.   |  |  |  |  |  |
| 17 | Dalam keadaan <i>urgent</i> (mendesak) staf TU tetap memproses keperluan mahasiswa sesuai waktu yang telah ditentukan.                                     |  |  |  |  |  |
| 18 | Staf TU memberikan pelayanan dengan  |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
|    | penuh perhatian yang tulus terhadap keluhan dan permasalahan mahasiswa.  |  |  |  |  |  |
| 19 | Staf TU senantiasa menjalin hubungan yang baik didalam maupun diluar kampus  |  |  |  |  |  |
| 20 | Staf TU siap menjawab pertanyaan dan menginformasikan segala hal sesuai kebutuhan mahasiswa.                         |  |  |  |  |  |
| 21 | Staf TU menunjukkan sikap dan perilaku kurang santun dalam melayani mahasiswa.                                       |  |  |  |  |  |
| 22 | Staf TU memberikan informasi yang berubah-ubah.  |  |  |  |  |  |
| 23 | Setiap layanan yang diminta oleh mahasiswa belum selalu terpenuhi.   |  |  |  |  |  |
| 24 | Staf TU memiliki wawasan luas dan sangat menguasai bidang tugasnya.  |  |  |  |  |  |
| 25 | Staf TU bertanggung jawab dan memberikan jaminan layanan ulang jika belum sesuai prosedur pelayanan                  |  |  |  |  |  |
| 26 | Staf TU bertanggung jawab apabila ada kesalahan dalam penyelesaian administrasi akademik.                            |  |  |  |  |  |
| 27 | Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan  |  |  |  |  |  |
| 28 | Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan   |  |  |  |  |  |
| 29 | Kepedulian STIT Al- Ittihadiyah dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa                                   |  |  |  |  |  |
| 30 | STIT Al- Ittihadiyah memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website ( <i>online</i> ) |  |  |  |  |  |

## Lampiran 2

### Angket Kepuasan Mahasiswa

#### Identitas Responden

1. Nama :
2. No. Responden : (diisi oleh peneliti)
3. Jenis Kelamin : (Pria/Wanita)
4. Tempat dan tanggal lahir :

#### Petunjuk Pengisian

Berdasarkan pengalaman Anda, berilah tanda (✓) pada bobot nilai alternatif jawaban yang paling merefleksikan jawaban Anda pada setiap pernyataan. Instrumen kualitas layanan administrasi akademik disusun dengan menggunakan skala *likert*, terdiri dari 5 alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

#### Pernyataan Positif

Untuk pernyataan positif, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 5, Setuju (S) diberi nilai 4, Kurang Setuju (KS) diberi nilai 3, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2 dan Sangat Tidak Setuju diberi nilai 1.

#### Pernyataan Negatif

Untuk pernyataan negatif, Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1, Setuju (S) diberi nilai 2, Kurang Setuju (KS) diberi nilai 3, Tidak Setuju (TS) diberi nilai 4 dan Sangat Tidak Setuju diberi nilai 5.

| No | Pernyataan  | Alternatif Jawaban |   |    |    |     |
|----|---|--------------------|---|----|----|-----|
|    |   | SS                 | S | KS | TS | STS |
| 1  | Staf TU kurang memberikan arahan tentang cara proses administrasi kepada mahasiswa                |                    |   |    |    |     |
| 2  | Pelayanan administrasi dilakukan dan diproses oleh staf TU sesuai dengan antrian                  |                    |   |    |    |     |
| 3  | Adanya bangku dan meja yang nyaman untuk menunggu proses administrasi                             |                    |   |    |    |     |
| 4  | Tersedianya <i>air conditioner</i> yang selalu mendinginkan ruangan layanan administrasi          |                    |   |    |    |     |
| 5  | Staf TU menyediakan peralatan keamanan seperti CCTV yang memadai ruang administrasi               |                    |   |    |    |     |
| 6  | Saya kurang mendapatkan pelayanan yang baik dari staf   |                    |   |    |    |     |
| 7  | Saya mendapatkan pelayanan yang kurang berkualitas dari staf TU                                   |                    |   |    |    |     |
| 8  | Staf TU selalu mengutamakan kepuasan dalam pelayanan administrasi akademik                        |                    |   |    |    |     |
| 9  | Staf TU dalam melayani mahasiswa selalu memandang status sosial yang disandang mahasiswa          |                    |   |    |    |     |
| 10 | Staf TU selalu siap dan berada di kantor pelayanan administrasi                                   |                    |   |    |    |     |
| 11 | Staf TU dalam melakukan pelayanan administrasi kurang bersikap ramah terhadap semua peserta didik |                    |   |    |    |     |



|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 12 | Staf TU kurang bersikap adil dalam melayani sesuai urutan dating   |  |  |  |  |  |
| 13 | Keamanan dalam pelayanan administrasi dijamin oleh petugas agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti berkas terselip dan hilang |  |  |  |  |  |
| 14 | Berkas-berkas penting yang dibutuhkan untuk membantu jalannya administrasi disimpan rapi dan dibuatkan tempat khusus agar mudah dicari         |  |  |  |  |  |
| 15 | Staf TU kurang menanyakan apa keperluan mahasiswa  |  |  |  |  |  |
| 16 | Staf TU mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa   |  |  |  |  |  |
| 17 | Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi  |  |  |  |  |  |
| 18 | STIT Al- Ittihadiyah Labuhanbatu Utara menyediakan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah  |  |  |  |  |  |
| 19 | Kualitas staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa  |  |  |  |  |  |
| 20 | STIT Al- Ittihadiyah Labuhanbatu Utara membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik  |  |  |  |  |  |
| 21 | STIT Al- Ittihadiyah Labuhanbatu Utara menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang kurang mampu   |  |  |  |  |  |
| 22 | Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa  |  |  |  |  |  |
| 23 | Permasalahan/keluhan mahasiswa   |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
|    | ditangani oleh STIT AI- Ittihadiyah melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)   |  |  |  |  |  |
| 24 | Staf TU berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa  |  |  |  |  |  |
| 25 | STIT AI- Ittihadiyah memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan                   |  |  |  |  |  |
| 26 | STIT AI- Ittihadiyah memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website ( <i>online</i> ) |  |  |  |  |  |
| 27 | STIT AI- Ittihadiyah secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik             |  |  |  |  |  |
| 28 | Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik   |  |  |  |  |  |
| 29 | Kepedulian STIT AI- Ittihadiyah dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa                                   |  |  |  |  |  |
| 30 | Kemampuan staf TU untuk melayani administrasi kemahasiswaan  |  |  |  |  |  |

## Lampiran 3

## Uji Validitas Instrumen

## A. Butir item validitas Kualitas Layanan Administrasi Akademik

| No | 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 | jilh |     |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------|-----|
| 1  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 4  | 5  | 2  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 127  |     |
| 2  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 133  |     |
| 3  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 122  |     |
| 4  | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 143  |     |
| 5  | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 112  |     |
| 6  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 142  |     |
| 7  | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 132  |     |
| 8  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 118  |     |
| 9  | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 127  |     |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 134  |     |
| 11 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 111  |     |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 118  |     |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 119  |     |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 116  |     |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 146  |     |
| 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 120  |     |
| 17 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 143  |     |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 118  |     |
| 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5    | 138 |
| 20 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 134  |     |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 118  |     |
| 22 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 131  |     |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 138  |     |
| 24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 134  |     |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 132  |     |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 122  |     |
| 27 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 143  |     |
| 28 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 134  |     |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 3  | 4  | 113  |     |
| 30 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 117  |     |

### B. Butir item validitas Kepuasan Mahasiswa

| No | 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 | jlh |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 1  | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 4  | 5  | 2  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 1  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 123 |
| 2  | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 125 |
| 3  | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 115 |
| 4  | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 1  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 135 |
| 5  | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 2  | 4  | 1  | 3  | 5  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 105 |
| 6  | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 1  | 1  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 128 |
| 7  | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 1  | 4  | 5  | 1  | 5  | 5  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 115 |
| 8  | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 1  | 2  | 4  | 1  | 4  | 4  | 3  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 101 |
| 9  | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 1  | 1  | 3  | 3  | 1  | 3  | 2  | 3  | 3  | 1  | 4  | 4  | 5  | 5  | 2  | 102 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 1  | 1  | 5  | 4  | 1  | 3  | 2  | 3  | 4  | 1  | 5  | 4  | 5  | 4  | 2  | 113 |
| 11 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 85  |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 1  | 2  | 4  | 1  | 2  | 2  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 101 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 1  | 2  | 4  | 1  | 2  | 2  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 96  |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 1  | 2  | 4  | 1  | 2  | 2  | 2  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 102 |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 1  | 1  | 5  | 5  | 1  | 4  | 5  | 5  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 128 |
| 16 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 2  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 108 |
| 17 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 1  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 134 |
| 18 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 105 |
| 19 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 1  | 5  | 1  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 128 |
| 20 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 1  | 4  | 5  | 5  | 5  | 1  | 5  | 4  | 5  | 5  | 1  | 121 |
| 21 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 108 |
| 22 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 1  | 5  | 1  | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 4  | 4  | 83  |
| 23 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 119 |
| 24 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 121 |
| 25 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 123 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 114 |
| 27 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5  | 2  | 5  | 5  | 4  | 4  | 2  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 137 |
| 28 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 2  | 4  | 5  | 5  | 5  | 1  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 124 |
| 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 3  | 4  | 4  | 2  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 68  |
| 30 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 1  | 4  | 5  | 4  | 4  | 2  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 117 |

## LAMPIRAN 4

**HASIL PERHITUNGAN UJI VALIDITAS INSTRUMEN  
VARIABEL KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK**

| Correlations |                 | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Item | Total  |        |        |
|--------------|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|--------|--------|
|              |                 | 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   |        |        |        |
| Item1        | Pearson         | 1    | .536 |      | .110 | .531 |      |      | .476 | .536 | .363 | -    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |        |        |        |
|              | Correlation     |      | ..   | .130 | .110 | ..   | .356 | .288 | ..   | ..   | .    | .049 | .078 | .132 | .033 | .286 | .221 | .266 | .304 | .216 | .045 | -    | .046 | .372 | .424 |      | .433 |      | .054 | .221 | .010 | -      | .427*  |        |
|              | Sig. (2-tailed) |      | .002 | .494 | .561 | .003 | .053 | .123 | .008 | .002 | .048 | .796 | .680 | .487 | .862 | .125 | .240 | .155 | .103 | .251 | .811 | .985 | .810 | .043 | .020 | .299 | .017 | .776 | .240 | .957 | .985 | .019   |        |        |
|              | N               | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30     | 30     |        |
| Item2        | Pearson         | .536 |      |      | .576 |      |      | .451 | .755 | .712 | .579 | .396 | .577 |      | .445 | .405 | .384 | .526 | .363 | .434 |      |      |      |      |      |      | .380 | .498 | .380 | .637 | .434 |        | .725** |        |
|              | Correlation     | ..   | 1    | .347 | ..   | .198 | .264 | .    | ..   | ..   | ..   | .    | ..   | .323 | .    | .    | .    | ..   | .    | .    | .320 | .358 | .213 | .141 | .161 |      | ..   | ..   | ..   | ..   | ..   | ..     | .358   | .725** |
|              | Sig. (2-tailed) | .002 |      | .060 | .001 | .295 | .159 | .012 | .000 | .000 | .001 | .030 | .001 | .082 | .014 | .026 | .036 | .003 | .049 | .017 | .085 | .052 | .259 | .456 | .395 | .038 | .005 | .038 | .000 | .017 | .052 | .000   |        |        |
|              | N               | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30     | 30     | 30     |
| Item3        | Pearson         | .130 | .347 | 1    | .445 |      | .430 | .426 | .363 | .554 | .408 | .369 |      | .532 | .468 |      | .492 | .390 |      | .456 | .794 | .426 |      |      |      | .595 | .764 | .492 |      | .572 |      | .674** |        |        |
|              | Correlation     | .130 | .347 | 1    | .445 |      | .430 | .426 | .363 | .554 | .408 | .369 |      | .532 | .468 |      | .492 | .390 |      | .456 | .794 | .426 |      |      |      | .595 | .764 | .492 |      | .572 |      | .674** |        |        |
|              | Sig. (2-tailed) | .494 | .060 |      | .014 | .270 | .018 | .019 | .049 | .001 | .025 | .045 | .272 | .002 | .009 | .083 | .006 | .033 | .889 | .011 | .000 | .019 | .106 | .129 | .081 | .001 | .136 | .000 | .006 | .087 | .001 | .000   |        |        |
|              | N               | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30     | 30     |        |
| Item4        | Pearson         |      | .576 | .445 |      | 1    | .180 | .344 |      | .530 | .674 | .427 | .454 | .545 | .614 |      | .658 |      | .616 | .388 | .440 |      |      |      |      | .382 | .524 | .501 |      | .382 |      | .618** |        |        |
|              | Correlation     | .110 | ..   | .    | 1    | .180 | .344 | ..   | ..   | .    | .    | ..   | ..   | ..   | ..   | .269 | ..   | .228 | .198 | ..   | .013 | .    | .    | .082 | .195 | .105 | .214 | .    | ..   | ..   | .283 | .      | .618** |        |



|        |                 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |        |      |        |        |        |        |
|--------|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|------|--------|--------|--------|--------|
| Item9  | Pearson         | .536 | .712 | .554 | .427 | .191 | .409 | .413 | .769 | 1    | .536 | .557 | .374 | .560 | .430 | .439 | .595 | .657 | .371 | .737 | .589 | .369 | .453 | .447 | .509 | .501 | .503 | .535   | .595 | .483   | .369   | .855** |        |
|        | Correlation     | **   | **   | **   | *    | .191 | *    | *    | **   | 1    | **   | **   | *    | **   | *    | *    | **   | **   | *    | **   | **   | *    | *    | *    | **   | **   | **   | **     | **   | **     | *      | *      | .855** |
|        | Sig. (2-tailed) | .002 | .000 | .001 | .019 | .312 | .025 | .023 | .000 | .002 | .002 | .001 | .042 | .001 | .018 | .015 | .001 | .000 | .044 | .000 | .001 | .045 | .012 | .013 | .004 | .005 | .005 | .002   | .001 | .007   | .045   | .000   |        |
|        | N               | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30     | 30   | 30     | 30     | 30     |        |
| Item10 | Pearson         | .363 | .579 | .408 | .454 | .367 | .519 | .526 | .599 | .536 | 1    | .549 | .667 | .402 | .385 | .375 | .588 | .396 | .224 | .407 | .200 | .227 | -    | -    | .269 | .200 | .311 | .249   | .355 | .200   | .656** |        |        |
|        | Correlation     | *    | **   | *    | *    | *    | **   | **   | **   | **   | 1    | **   | **   | *    | *    | *    | **   | *    | .224 | .407 | .200 | .227 | -    | -    | .269 | .200 | .311 | .249   | .355 | .200   | .656** |        |        |
|        | Sig. (2-tailed) | .048 | .001 | .025 | .012 | .046 | .003 | .003 | .000 | .002 | .002 | .002 | .000 | .068 | .027 | .035 | .041 | .001 | .030 | .235 | .026 | .289 | .227 | .946 | .939 | .151 | .289 | .094   | .185 | .054   | .289   | .000   |        |
|        | N               | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30     | 30   | 30     | 30     | 30     |        |
| Item11 | Pearson         | -    | .396 | .369 | .545 | .497 | .587 | .379 | .557 | .549 | .403 | .400 | .339 | .298 | .246 | .378 | .385 | .446 | .465 | .280 | .297 | .024 | .028 | .279 | .149 | .391 | .484 | .446   | .412 | .614** |        |        |        |
|        | Correlation     | .049 | *    | *    | **   | .106 | **   | **   | *    | **   | 1    | *    | *    | .339 | .298 | .246 | *    | *    | *    | .280 | .297 | .024 | .028 | .279 | .149 | .391 | .484 | .446   | .412 | .614** |        |        |        |
|        | Sig. (2-tailed) | .796 | .030 | .045 | .002 | .576 | .005 | .001 | .039 | .001 | .002 | .027 | .028 | .067 | .110 | .190 | .039 | .036 | .014 | .010 | .134 | .111 | .899 | .885 | .135 | .432 | .033 | .007   | .014 | .024   | .000   |        |        |
|        | N               | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30     | 30   | 30     | 30     | 30     |        |
| Item12 | Pearson         | .078 | .577 | .207 | .614 | .020 | .341 | .306 | .687 | .374 | .667 | .403 | 1    | .249 | .657 | .378 | .314 | .715 | .207 | .180 | .273 | .440 | -    | -    | -    | .020 | .239 | .200   | .222 | .370   | .037   | .533** |        |
|        | Correlation     | .078 | **   | .207 | **   | .020 | .341 | .306 | **   | *    | **   | *    | 1    | .249 | .657 | .378 | .314 | .715 | .207 | .180 | .273 | .440 | -    | -    | -    | .020 | .239 | .200   | .222 | .370   | .037   | .533** |        |
|        | Sig. (2-tailed) | .680 | .001 | .272 | .000 | .915 | .065 | .100 | .000 | .042 | .000 | .027 | .185 | .000 | .039 | .091 | .000 | .272 | .340 | .145 | .015 | .434 | .733 | .342 | .916 | .204 | .290 | .238   | .044 | .846   | .002   |        |        |
|        | N               | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30   | 30     | 30   | 30     | 30     | 30     |        |
| Item13 | Pearson         | .132 | .323 | .532 | .269 | .195 | .338 | .371 | .560 | .400 | .249 | 1    | .276 | .167 | .394 | .308 | -    | .490 | .335 | .326 | .118 | .135 | .511 | .450 | .103 | .262 | .335 | .526** |      |        |        |        |        |
|        | Correlation     | .132 | .323 | **   | .269 | .195 | .338 | *    | .560 | .400 | .249 | 1    | .276 | .167 | .394 | .308 | -    | .490 | .335 | .326 | .118 | .135 | .511 | .450 | .103 | .262 | .335 | .526** |      |        |        |        |        |
|        | Sig. (2-tailed) | .487 | .082 | .002 | .151 | .302 | .068 | .044 | .098 | .001 | .068 | .028 | .185 | .140 | .379 | .031 | .098 | .892 | .162 | .006 | .070 | .079 | .534 | .478 | .004 | .070 | .012 | .587   | .162 | .070   | .003   |        |        |

























## Lampiran 6

Tabel Nilai Kritis untuk Korelasi r Product – Moment

| N  | Taraf Signifikansi |       | N  | Taraf Signifikansi |       | N    | Taraf Signifikansi |       |
|----|--------------------|-------|----|--------------------|-------|------|--------------------|-------|
|    | 5%                 | 1%    |    | 5%                 | 1%    |      | 5%                 | 1%    |
| 3  | 0.997              | 0.999 | 27 | 0.380              | 0.487 | 55   | 0.266              | 0.345 |
| 4  | 0.950              | 0.990 | 28 | 0.374              | 0.478 | 60   | 0.254              | 0.330 |
| 5  | 0.878              | 0.959 | 29 | 0.367              | 0.470 | 65   | 0.244              | 0.317 |
| 6  | 0.811              | 0.917 | 30 | 0.361              | 0.463 | 70   | 0.235              | 0.306 |
| 7  | 0.754              | 0.874 | 31 | 0.355              | 0.456 | 75   | 0.227              | 0.296 |
| 8  | 0.707              | 0.834 | 32 | 0.349              | 0.449 | 80   | 0.220              | 0.286 |
| 9  | 0.666              | 0.798 | 33 | 0.344              | 0.442 | 85   | 0.213              | 0.278 |
| 10 | 0.632              | 0.765 | 34 | 0.339              | 0.436 | 90   | 0.207              | 0.270 |
| 11 | 0.602              | 0.735 | 35 | 0.334              | 0.430 | 95   | 0.202              | 0.263 |
| 12 | 0.576              | 0.708 | 36 | 0.329              | 0.424 | 100  | 0.195              | 0.256 |
| 13 | 0.553              | 0.684 | 37 | 0.325              | 0.418 | 125  | 0.176              | 0.230 |
| 14 | 0.532              | 0.661 | 38 | 0.320              | 0.413 | 150  | 0.159              | 0.210 |
| 15 | 0.514              | 0.641 | 39 | 0.316              | 0.408 | 175  | 0.148              | 0.194 |
| 16 | 0.497              | 0.623 | 40 | 0.312              | 0.403 | 200  | 0.138              | 0.181 |
| 17 | 0.482              | 0.606 | 41 | 0.308              | 0.398 | 300  | 0.113              | 0.148 |
| 18 | 0.468              | 0.590 | 42 | 0.304              | 0.393 | 400  | 0.098              | 0.128 |
| 19 | 0.456              | 0.575 | 43 | 0.301              | 0.389 | 500  | 0.088              | 0.115 |
| 20 | 0.444              | 0.561 | 44 | 0.297              | 0.384 | 600  | 0.080              | 0.105 |
| 21 | 0.433              | 0.549 | 45 | 0.294              | 0.380 | 700  | 0.074              | 0.097 |
| 22 | 0.423              | 0.537 | 46 | 0.291              | 0.376 | 800  | 0.070              | 0.091 |
| 23 | 0.413              | 0.526 | 47 | 0.288              | 0.372 | 900  | 0.065              | 0.086 |
| 24 | 0.404              | 0.515 | 48 | 0.284              | 0.368 | 1000 | 0.062              | 0.081 |
| 25 | 0.396              | 0.505 | 49 | 0.281              | 0.364 |      |                    |       |
| 26 | 0.388              | 0.496 | 50 | 0.279              | 0.361 |      |                    |       |

**Lampiran 7****Hasil Realibilitas****A. Hasil Uji Realibilitas X**

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .917                          | 30         |

**B. Hasil Uji Realibilitas Y**

| <b>Reliability Statistics</b> |            |
|-------------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha              | N of Items |
| .933                          | 30         |

## Lampiran 8

## Hasil Deskripsi Data

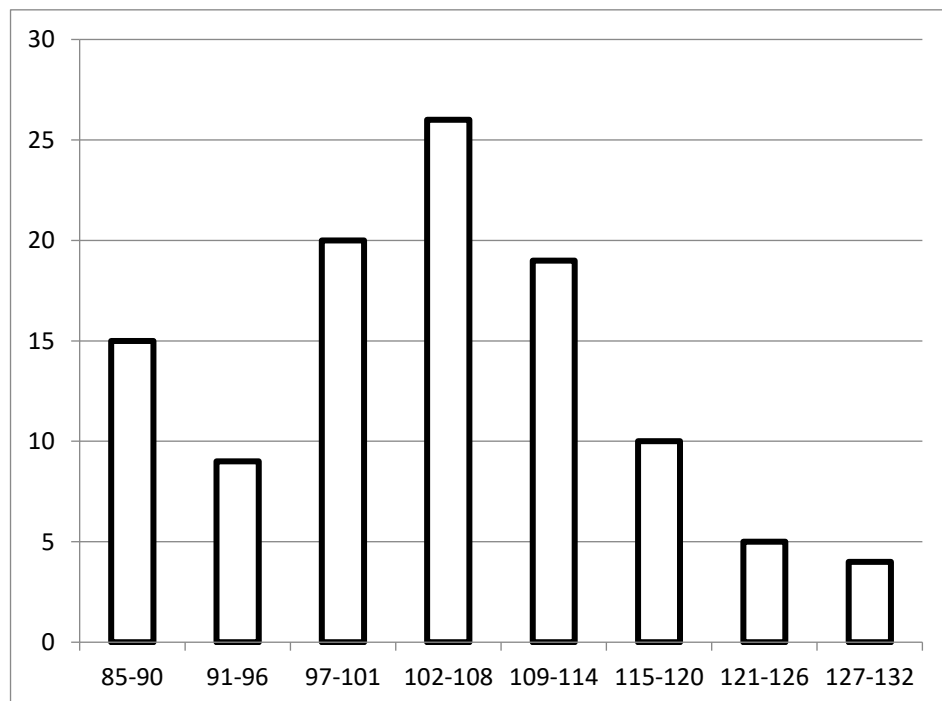
|   |                | <b>Statistics</b>                                 |                               |
|---|----------------|---|-------------------------------|
|   |                | <b>Kualitas Layanan<br/>Administrasi Akademik</b> | <b>Kepuasan<br/>Mahasiswa</b> |
| N | Valid          | 108   | 108                           |
|   | Missing        | 0   | 0                             |
|   | Mean           | 104.61  | 100.99                        |
|   | Median         | 105.50  | 101.00                        |
|   | Mode           | 110   | 102                           |
|   | Std. Deviation | 10.635  | 11.407                        |
|   | Variance       | 113.100   | 130.121                       |
|   | Range          | 44  | 49                            |
|   | Minimum        | 85  | 74                            |
|   | Maximum        | 129   | 123                           |
|   | Sum            | 11298   | 10907                         |

## Lampiran 9

### Hasil Frekuensi Dan Histogram

#### Hasil Frekuensi Kualitas Layanan Administrasi Akademik

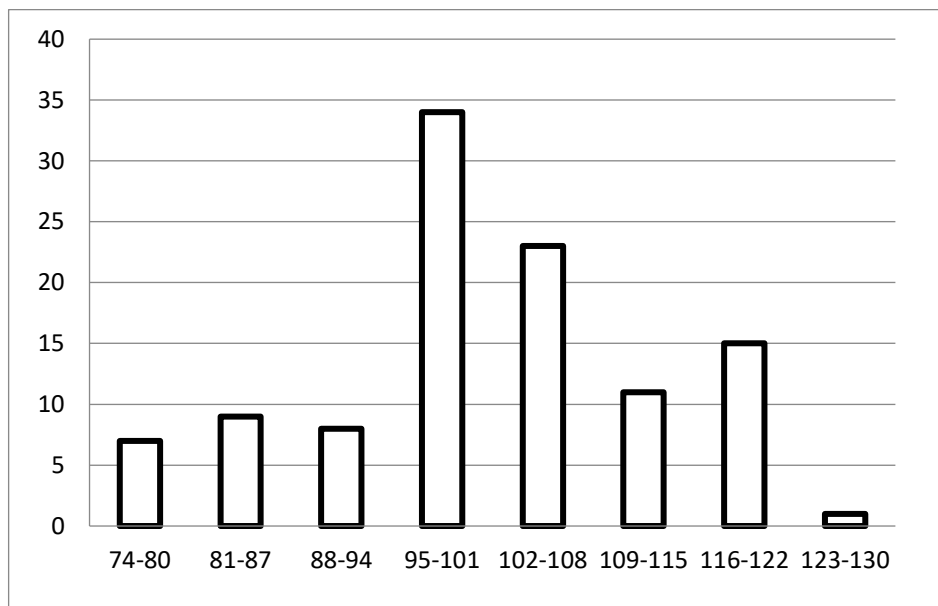
| Interval      | Frekuensi  | Persentase(%) |
|---------------|------------|---------------|
| 85-90         | 15         | 13,89%        |
| 91-96         | 9          | 8,33%         |
| 97-101        | 20         | 18,52%        |
| 102-108       | 26         | 24,07%        |
| 109-114       | 19         | 17,59%        |
| 115-120       | 10         | 9,26%         |
| 121-126       | 5          | 4,63%         |
| 127-132       | 4          | 3,70%         |
| <b>Jumlah</b> | <b>108</b> | <b>100%</b>   |



**Histogram Variabel Kepuasan Layanan Administrasi Akademik**

### Hasil Frekuensi Kepuasan Mahasiswa

| Interval      | Frekuensi  | Persentase(%) |
|---------------|------------|---------------|
| 74-80         | 7          | 6,48%         |
| 81-87         | 9          | 8,33%         |
| 88-94         | 8          | 7,41%         |
| 95-101        | 34         | 31,48%        |
| 102-108       | 23         | 21,30%        |
| 109-115       | 11         | 10,19%        |
| 116-122       | 15         | 13,89%        |
| 123-130       | 1          | 0,93%         |
| <b>Jumlah</b> | <b>108</b> | <b>100%</b>   |



**Histogram Distribusi Variabel Kepuasan Mahasiswa**

## Lampiran 10

### Uji Kecenderungan Variabel Penelitian

#### A. Tingkat Kecenderungan Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik (X)

| Kelompok      | F Observasi | F Relatif (%) | Kategori |
|---------------|-------------|---------------|----------|
| 112 keatas    | 23          | 21.30%        | Tinggi   |
| 84 – 112      | 85          | 78.70%        | Sedang   |
| 56 – 84       | 0           | 0             | Rendah   |
| <56 - kebawah | 0           | 0             | Kurang   |
| Jumlah        | 108         | 100%          |          |

Untuk mencari harga rata-rata ideal atau MI dan standart deviasi ideal atau SD digunakan rumus:

$$Mi = \frac{\text{Skor Tertinggi Ideal} + \text{Skor Terendah Ideal}}{2}$$

$$Sd = \frac{\text{Skor Tertinggi Ideal} - \text{Skor Terendah Ideal}}{6}$$

Identifikasi kecenderungan variabel X

$$Mi = \frac{(28 \times 5) + (28 \times 1)}{2} = 84$$

$$Sd = \frac{(28 \times 5) - (28 \times 1)}{6} = 18.67$$

### B. Tingkat Kecenderungan Kepuasan Mahasiswa (Y)

| Kelompok      | F Observasi | F Relatif (%) | Kategori |
|---------------|-------------|---------------|----------|
| 100keatas     | 65          | 60.19%        | Tinggi   |
| 75 – 100      | 43          | 39.81%        | Sedang   |
| 51 – 75       | 0           | 0             | Rendah   |
| <51 - kebawah | 0           | 0             | Kurang   |
| Jumlah        | 108         | 100%          |          |

Untuk mencari harga rata-rata ideal atau MI dan standart deviasi ideal atau SD digunakan rumus:

$$Mi = \frac{\text{Skor Tertinggi Ideal} + \text{Skor Terendah Ideal}}{2}$$

$$Sd = \frac{\text{Skor Tertinggi Ideal} - \text{Skor Terendah Ideal}}{6}$$

Identifikasi kecenderungan variabel Y

$$Mi = \frac{(25 \times 5) + (25 \times 1)}{2} = 75$$

$$Sd = \frac{(25 \times 5) - (25 \times 1)}{6} = 16.67$$



## Lampiran 11

### Hasil Perhitungan Uji Normalitas X dan Y

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized<br>Residual |
|----------------------------------|----------------|----------------------------|
| N                                |                | 108                        |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | 0E-7                       |
|                                  | Std. Deviation | 11.40535739                |
|                                  | Absolute       | .104                       |
| Most Extreme Differences         | Positive       | .093                       |
|                                  | Negative       | -.104                      |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | 1.084                      |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .191                       |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Lampiran 12

### Hasil Perhitungan Uji Linieritas X dan Y

ANOVA Table

|  |                |                          | Sum of Squares | df  | Mean Square | F     | Sig. |
|--|----------------|--------------------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
|  |                | (Combined)               | 4584.379       | 31  | 147.883     | 1.204 | .254 |
| Kepuasan Mahasiswa *                   | Between Groups | Linearity                | 4.198          | 1   | 4.198       | .034  | .854 |
| Kualitas Layanan Administrasi Akademik | Within Groups  | Deviation from Linearity | 4580.181       | 30  | 152.673     | 1.242 | .223 |
|  | Total          |                          | 9338.612       | 76  | 122.876     |       |      |
|  |                |                          | 13922.99       | 107 |             |       |      |
|  |                |                          | 1              |     |             |       |      |

**Lampiran 13****HASIL PERHITUNGAN UJI HOMOGENITAS X DAN Y****Test of Homogeneity of Variances**

NILAI

| Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|------------------|-----|-----|------|
| .005             | 1   | 214 | .946 |

## Lampiran 14

## Surat Izin Penelitian Tugas Akhir

1/13/22, 9:34 PM

<https://siselma.uinsu.ac.id/pengajuan/cetakaktif/NDgyMzE=>

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN  
 FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
 Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371  
 Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : B-21564/ITK/ITK.V.3/PP.00.9/10/2021

08 Oktober 2021

Lampiran : -

Hal : Izin Riset

Yth. Bapak/Ibu Kepala STIT Al Ittihadiyah Labuhanbatu Utara

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Nuzurul Harmuliani  
 NIM : 0307172062  
 Tempat/Tanggal Lahir : Guntung Saga, 06 Januari 2000  
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
 Semester : IX (Sembilan)  
 Alamat : Labuhan Haji Kelurahan Perk.Labuhan Haji Kecamatan Kualuh Hulu

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Jalan Lintas Sumatera Guntung Saga, Aek Kanopan Labuhanbatu Utara, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:

***Kontribusi Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di STIT Al Ittihadiyah Labuhanbatu Utara***

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 08 Oktober 2021  
 a.n. DEKAN  
 Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Digitally Signed

**Drs. Syafri Fadillah, M. M.Pd**  
 NIP. 196702052014111001

Tembusan:

- Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan

info : Silahkan scan QRCode diatas dan klik link yang muncul, untuk mengetahui keaslian surat

**Lampiran 15**

**Surat Balasan dari STIT Al-Ittihadiyah Labuhanbatu Utara**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### 1. Identitas Diri

|                      |                                   |
|----------------------|-----------------------------------|
| Nama                 | : Nuzurul Harmuliani              |
| NIM                  | : 0307172062                      |
| Fakultas             | : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan      |
| Jurusan              | : Manajemen Pendidikan Islam      |
| Tempat/Tanggal Lahir | : Labuhan Haji, 06 Januari 2000   |
| Alamat               | : Gunting Saga, Labuhanbatu Utara |
| Agama                | : Islam                           |
| Jenis Kelamin        | : Perempuan                       |
| Anak ke/dari         | : 1 dari 0 bersaudara             |



#### Orang Tua

|           |                            |
|-----------|----------------------------|
| Nama Ayah | : Amran Ritonga, S.Pd      |
| Nama Ibu  | : Hanizar Situmorang, S.Pd |

#### Pekerjaan Orang Tua

|      |       |
|------|-------|
| Ayah | : PNS |
| Ibu  | : PNS |

|        |  |
|--------|--|
| Email  | : <a href="mailto:nuzurulmuliani@gmail.com">nuzurulmuliani@gmail.com</a> |
| Tel/Hp | : 0812-6556-9475   |

### 2. Pendidikan

- a. SDN 112283 Labuhan Haji (2006-2012)
- b. SMPN 1 Kualuh Hulu (2012-2015)
- c. SMAN 1 Kualuh Hulu (2015-2017)
- d. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (2017-2022)

Demikian riwayat hidup ini saya perbuat dengan penuh rasa tanggung jawab.

Yang Membuat

Nuzurul Harmuliani  
0307172062