

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN ALAUDDIN MAKASSAR
(Angkatan 2012)**



Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi jurusan Ekonomi Islam
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Alauddin Makassar

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

Oleh :

NISMAWATI, SE.
NIM. 10200112067

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN ALAUDDIN MAKASSAR
2016**

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar (Angkatan 2012)**”, yang disusun oleh Nismawati, Nim: 10200112067, mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 24 November 2016 M, bertepatan dengan 25 Safar 1438 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, dengan beberapa perbaikan.

Samata, 06 Desember 2016 M
08 Rabiul Awwal 1438 H

Dewan Penguji

Ketua	: Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag.	(.....)
Sekretaris	: Dr. H. Abdul Wahab, SE., M.Si.	(.....)
Munaqisy I	: Prof. Dr. H. Muslimin Kara, M.Ag.	(.....)
Munaqisy II	: Memen Suwandi, SE., M.Si.	(.....)
Pembimbing I	: Drs. Urbanus Uma Leu, M.Ag.	(.....)
Pembimbing II	: Sirajuddin, S.Ei., ME.	(.....)

Diketahui Oleh

**Dekan Fakultas Ekonomi Dan
Bisnis Islam**

UIN Alauddin Makassar

Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag
NIP.19581022 198703 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nismawati
NIM : 10200112067
Tempat/Tanggal Lahir : Bantaeng, 07 September 1991
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Program : Sarjana
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar
Alamat : Pa'lingang, Desa Borong Loe Kec. Pa'jukukang Kab. Bantaeng.
Judul : Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar. (Angkatan 2012).

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa Skripsi ini adalah hasil karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa karya ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebahagian atau seluruhnya, maka Skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Makassar, 4 Mei 2017

Yang Menyatakan,

Nismawati, SE.
NIM: 10200112067

KATA PENGANTAR



Assalamu' alaikum Wr. Wb.

Segala Puji kehadiran Allah Swt dengan Rahmat dan Magfirah-Nya, Salawat serta salam teruntuk Nabi sepanjang zaman, Muhammad Saw. Yang telah Membawa kita dari alam jahiliyah menuju alam terang benderang. Atas Ridha-Nya dan doa yang disertai dengan usaha yang maksimal sehingga penulisan skripsi yang berjudul *“Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar angkatan 2012”*, ini dapat penulis rampungkan dalam rangka memenuhi salah satu syarat penyelesaian studi pada program S1 Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan partisipasi semua pihak, baik dalam bentuk sugesti, dan motivasi maupun materi. Karena itu kemudian, penulis berkewajiban untuk menyampaikan ucapan teristimewa dan penghargaan setinggi-tingginya kepada kedua orang tua saya yang tercinta yaitu **Ibunda Mantang** dan **Ayahanda Asbar** dengan susah dan jerih payahnya mengasuh dan mendidik serta memberikan materi yang tak henti-hentinya baik diwaktu kuliah maupun diwaktu penyelesaian skripsi ini, sekaligus sebagai motivasi sehingga saya bisa seperti sekarang ini. Kepada kakak saya yang tercinta **Rismawati, Itung**, dan adik saya **Hasniar** dan **Nirmawati** selalu menjadi motivasi saya dalam menyelesaikan studi ini agar mampu menjadi saudari yang sukses bagi mereka. Dan juga keluarga besar saya terima kasih atas bantuan materi serta do'a restu sejak awal melaksanakan studi sampai selesai.

Selama penyusunan skripsi ini, tidak dapat lepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan baik material maupun spiritual dari berbagai pihak, karena itu, perkenankanlah penulis menghanturkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Musafir Pababbari, M.Si, selaku Rektor UIN Alauddin Makassar, Serta para Pembantu Rektor beserta seluruh staf dan karyawannya.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.
3. Bapak Prof. Dr. H. Muslimin Kara., M.Ag selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Abdul Wahab, SE., M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Drs. Syaharuddin, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.
4. Ibu Dr. Rahmawati Muin M.Ag, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam dan Bapak Drs. Thamrin Logawali, MH, selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam serta Staf Jurusan Ekonomi Islam yang telah banyak membantu dalam pengurusan.
5. Bapak Drs. Urbanus Uma Leu, M.Ag, selaku Pembimbing I, dan Bapak Sirajuddin, S.El., ME, selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, nasehat, saran dan mengarahkan penulis dalam perampungan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Prof. Dr. H. Muslimin Kara., M.Ag selaku penguji I, dan Bapak Memen Suwandi, SE., M.Si selaku penguji II yang telah banyak memberikan bimbingan, nasehat, saran dan mengarahkan penulis dalam perampungan penulisan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar yang telah memberikan banyak waktu mulai dari dimulainya proses perkuliahan

hingga dalam penyelesaian studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.

8. Terima kasih kepada seluruh Staff Administrasi Akademik atas bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Terima kasih kepada sepupu saya Tiar yang selalu support baik dari segi materi maupun non materi.
9. Terima kasih kepada kakanda penghuni lass Vegass, ka' Jabal Rahma S.Pdi, ka' Haerun S.Pdi, ka'Acong, Ka' Imad S.EI, ka'Anca S.EI dan Kilonk yang senantiasa selalu support, dan terkhusus kepada kakanda hasri S.EI yang selalu support baik dari segi materi maupun non materi.
10. Terima kasih kepada sahabat saya Hikmah Pratiwi Hafid S.EI yang selalu meluangkan waktunya untuk menyemangati, menemani, yang selalu support baik dari segi materi maupun non materi, aku tahu bahwa aku dan kamu bukan saudara bukan keluarga melainkan kamu adalah orang yang dari awal aku tidak mengenal kamu sampai kita saling kenal, dan keakraban itu membuat kita menjadi menyatu dan perbedaan itu menjadi satu.
12. Terima kasih kepada sahabat-sahabat seperjuangan yang pantang menyerah bagaimana pun keadaan, Wahyudin, dan Jamal yang selalu bersamaku baik suka maupun duka.
13. Terima kasih kepada teman-teman Ekonomi Islam A, B dan C yang selalu memberi support, bantuan moril, tidak henti-hentinya memberikan keceriaan dan mewarnai hari-hariku dengan leluconnya.
14. Terima kasih kepada sahabat-sahabat saya, Rasmi, Sitti Marfuah Siddik, Maziah, Marni, Sinar, Suriayani, Nur Khaerat Sidang, Irna Sari, Selamat Riyadi Hamid, Fahri, yang selalu meluangkan waktunya untuk, menemani, dan selalu membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

15. Terima kasih kepada teman-teman KKN Reguler Angkatan 51 UIN Alauddin Makassar Desa Jipang Kec. Bontonompo Selatan.
16. Terima kasih kepada sahabat-sahabat SD, SMP dan SMA yang selalu meluangkan waktunya untuk menyemangati, menemani dan menjadi motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
17. kepada teman-teman, sahabat, adik-adik yang tidak sempat disebut satu persatu dalam skripsi ini, mohon dimaafkan.

Akhirul kalam, disadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih terdapat beberapa ketidaksempurnaan sebagaimana idealnya suatu karya ilmiah. Karena itu, kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak merupakan penghargaan dan kehormatan bagi penulis dan dengan segala kerendahan hati penulis sangat harapkan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi penulis sendiri. ***Wassalam.***

Makassar, 4 Mei 2017

Penyusun,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R
Nismawati, SE.
NIM: 10200112067

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Hipotesis.....	5
D. Definisi Operasional.....	6
E. Penelitian Terdahulu.....	7
F. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II : LANDASAN TEORITIS.....	11
A. Stewardship Theory.....	11
B. Teori Motivasi	12
C. Tinjauan Umum Pelayanan Administrasi Akademik	12
D. Tinjauan Umum Kepuasan Mahasiswa	27
E. Kerangka Pikir.....	33
BAB III : METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel.....	36
D. Jenis dan Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data	39

F. Metode Analisis Data	41
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
1) Gambaran Umum karakteristik Responden	48
2) Gambaran Umum Variabel yang diteliti.....	50
3) Uji Kualitas Instrumen.....	58
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
BAB V : PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
RIWAYAT HIDUP.....	79
LAMPIRAN.....	80



DAFTAR TABEL

3.1	Penyebaran Populasi Mahasiswa Angkatan 2012.....	36
3.2	Penyebaran Sampel Mahasiswa Angkatan 2012	38
4.1	Distribusi Frekuensi Jurusan.....	48
4.2	Jenis Kelamin Responden	49
4.3	Distribusi Frekuensi Indeks Prestasi Kumulatif	50
4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Hasil Jawaban Kuisisioner	51
4.5	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan.....	55
4.6	Hasil Uji Validitas Kuesioner Pelayanan.....	60
4.8	Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Pelayanan	62
4.9	Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	63
4.11	Hasil Uji Reabilitas Kepuasan	65
4.12	Hasil Uji Regresi Sederhana	66
4.13	Persamaan regresi.....	67
4.14	Koefisien Korelasi.....	68
4.15	Koefisien Determinasi	69
4.16	Uji -T	70

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

ABSTRAK

Nama Penyusun : Nismawati
NIM : 10200112067
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar (Angkatan 2012)

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana gambaran Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terhadap Mahasiswa. Kedua, Bagaimana gambaran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik. Ketiga, apakah Pelayanan Administrasi Akademik berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Data penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan hasil kuisioner yang disebarkan kepada responden, sebanyak 82 responden yang dipilih dari 4 jurusan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar dengan menggunakan rumus Slovin. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji validitas, reliabilitas, analisis regresi sederhana, uji koefisien korelasi, determinasi, dan uji hipotesis .

Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan Administrasi Akademik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar. Nilai t_{hitung} diperoleh berdasarkan pengujian tiap variabel sebesar 6,539 dan t_{tabel} diperoleh berdasarkan jumlah populasi yang dilihat pada tabel statistik sebesar 0,239, yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ berdasarkan pengujian regresi sederhana dilihat dari nilai sig sebesar $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka disimpulkan Ada pengaruh secara signifikan antara Pelayanan Administrasi Akademik pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar terhadap Kepuasan Mahasiswa. Hubungan dari variabel independen dan dependen dari penelitian ini, dilihat dari hasil uji koefisien korelasi dapat diinterpretasikan bahwa mempunyai hubungan yang sedang sebesar (0,590) sedangkan koefisien determinasinya (R^2) sebesar (0,348).

Kata Kunci : Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan sampai saat ini masih dihadapkan pada keadaan yang belum sesuai dengan tuntutan masyarakat akan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara. Hal tersebut terjadi disebabkan oleh ketidaksiapan menghadapi perubahan nilai, dan dimensi di berbagai bidang serta dampak dari permasalahan pembangunan yang ada. Sementara masyarakat Indonesia dihadapkan pada tantangan globalisasi modern yang didukung dengan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan informasi serta komunikasi dan perdagangan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil. Seluruh warga negara yang berperan sebagai penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Proses terselenggaranya pelayanan harus bertanggungjawab, tidak diskriminatif, mengutamakan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Universitas sebagai lembaga pendidikan tinggi merupakan salah satu lembaga yang memberi pelayanan publik, disatu sisi Peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya

manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki, karena sebuah pelayanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika pelayanan yang diberikan menurut masyarakat itu baik maka sebuah lembaga tersebut bisa dikatakan baik. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk. Termasuk juga pelayanan dalam sebuah lembaga pendidikan.

Menurut Kotler bahwa kualitas harus dimulai dan berakhir pada pelanggan, namun dalam kenyataannya Selama ini penilaian kualitas jasa perguruan tinggi lebih menekankan pada penilaian yang dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional, padahal pengguna utama perguruan tinggi adalah mahasiswa, seharusnya perguruan tinggi mengutamakan atau pengelola fakultas berusaha mendapatkan umpan balik (feedback) tentang kualitas jasa yang diberikan dari sudut pandang penilaian mahasiswa sebagai pelanggan utama.¹

Menurut Parasuraman bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang

¹ Philip Kotler, Dasar-Dasar Pemasaran – Principles of marketing, edisi VII, h.13.

diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang memengaruhi pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan yang membentuk adanya konsep kualitas layanan.²

Menurut Sadat Penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi Perguruan Tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi (DO), masa studi dan lainnya dianggap tidak cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu pendidikan.³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam merupakan salah satu Fakultas baru yang ada di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, dalam proses pengembangan dan memiliki permasalahan yang kompleks. Fakultas Ekonomi dan Bisnis memiliki 4 jurusan dan keempat jurusan tersebut memperoleh Akreditasi dari BAN PT dengan Status B, namun disalah satu sisi fakultas ini belum mempunyai gedung yang kurang memadai, ruangan yang banyak bolong bolong, ruang kuliah yang tidak mencukupi serta sarana prasarana lain yang masih numpang pada fakultas Syariah seperti Laboratorium Bank Mini, selain itu dari survey awal terhadap 10 mahasiswa pada fakultas ekonomi dan bisnis 6 diantaranya memberi tanggapan kurang puas terhadap

²Parasuraman, A. Valerie, (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York, 2001, h.162.

³Sadat, A. M, *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Universitas Indonesia)*. Skripsi. Jakarta: Program Pasca Sarjana Ilmu Ekonomi dan Manajemen Universitas Indonesia, 2000,h.1.

layanan akademik, terutama dalam hal petugas yang kadang tidak ditepat serta suka menunda nunda pekerjaan. Beberapa permasalahan pada sistem pelayanan akademik (sistem akademik, sistem administrasi, dan sistem informasi), yang dikeluhkan oleh sebagian besar mahasiswa di Fakultas Ekonomi terkait masih adanya dosen yang acap kali tidak menunaikan tugasnya bahkan seringkali terlambat, intensitas keluarnya nilai perolehan akhir mahasiswa yang seringkali tidak tepat waktu, bimbingan/konsultasi akademik yang tidak memuaskan, sulitnya mendapatkan informasi terkait beasiswa, rendahnya fasilitas yang mendukung proses perkuliahan seperti LCD, dan ruang kuliah, serta kebersihan toilet dan fasilitas pendukung perkuliahan lainnya yang tidak memadai. Sementara di sisi lain mahasiswa dituntut untuk mampu menghasilkan prestasi akademik yang baik dan semakin meningkat.

Berangkat dari beberapa teori, fakta dan penelitian sebelumnya maka peneliti ingin meneliti Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar Mahasiswa Angkatan 2012.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan pada uraian sebelumnya maka, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terhadap Mahasiswa ?

2. Bagaimana gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar ?
3. Apakah Pelayanan Administrasi Akademik berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar?

C. Hipotesis

Untuk mencapai tujuan dari penelitian ini maka penulis akan mencoba membuat hipotesis awal dengan data sebagai berikut :

1. **H₀** = Bentuk pelayanan yang diterapkan Administrasi Akademik tidak sesuai terhadap Kepuasan. Sedangkan (**H_a**) atau Hipotesis alternatif pelayanan yang diterapkan Administrasi Akademik sesuai terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.
2. **H₀** = Terjadi penurunan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Administrasi Akademik. Sedangkan (**H_a**) terdapat peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.
3. **H₀** = Pelayanan Administrasi Akademik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan (**H_a**) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.

D. Definisi Operasional Variabel

Operasionalisasi penelitian ini secara umum dibagi menjadi dua bagian pokok yaitu variabel independen dan variabel dependen.

1. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain (bebas) atau menghasilkan akibat pada variabel lain yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dahulu. Variabel bebas merupakan variabel yang faktornya diukur atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan gejala yang diobservasi. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Pelayanan Administrasi Akademik (X), diukur dengan skala ordinal dengan indikator:

- 1) Tangibles (bukti langsung), berkenaan dengan penggunaan sumber daya yang ada baik meliputi fasilitas, tenaga, dan yang lain untuk mendukung keberhasilan tugas administrasi.
- 2) Keahlian yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Keyakinan, meliputi pengetahuan dan kesopanan staf Administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- 4) Empati, berkenaan dengan kepedulian, dan memberi perhatian pribadi bagi mahasiswa.
- 5) Respon (daya tanggap), yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan penyampain informasi yang jelas.

Membiarkan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang diakibatkan atau yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen (terikat) adalah kepuasan Mahasiswa (Y) merupakan refleksi penilaian mahasiswa terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasa pelayanan akademik pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar. diukur dengan skala ordinal dengan indikator pengukuran yaitu :

- 1) Tidak ada komplain
- 2) Merekomendasikan kepada teman
- 3) keyakinan pengguna jasa bahwa harapannya akan dipenuhi oleh tindakan yang dilakukan penyedia jasa dimasa yang akan datang.
- 4) Kecenderungan mengatakan sesuatu yang serba baik tentang produk yang bersangkutan kepada orang lain.
- 5) Tidak merasa Jera untuk mendapatkan pelayanan yang sama kembali.

E. *Penelitian Terdahulu*

Berdasarkan penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu yang mengkaji antara lain: Penelitian Mohammad Solihin dengan judul “Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011” menyimpulkan Nilai rata-rata kepuasan

mahasiswa terhadap layanan perpustakaan IAIN Walisongo Semarang tingkat kinerja 3.19 (cukup memuaskan) dan harapan 4.40 (penting). Sedangkan untuk strategi meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan IAIN Walisongo Semarang tahun ajaran 2010/2011 yaitu memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan standar layanan perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.⁴

Esy Nurjanah dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lembaga Pendidikan Komputer Borobudur Metro Tahun 2001”, menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Pengujian variabel, menggunakan model statistic korelasi product moment, dimana hubungan yang terjadi antara Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Konsumen (Y) nilai r sebesar 0,5413 masih sedang.⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Amirotus Sholichah yang berjudul “Study Tentang Manajemen Berbasis Teknologi Informasi dan Implikasinya terhadap Pelayanan Mahasiswa dalam Memanfaatkan Sumber Belajar di IAIN Walisongo Semarang”. Menyebutkan bahwa keberadaan perpustakaan yang berbasis komputerisasi di IAIN Walisongo Semarang dapat meningkatkan kualitas dan

⁴ Solihin, “*Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011*” Skripsi, IAIN Walisongo Semarang, 2011, h. 24.

⁵ Esy Nurjanah, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lembaga Pendidikan Komputer Borobudur Metro Tahun 2001*” Jurnal Ekonomi & Pendidikan, Volume 5 Nomor 1, April 2008, <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=6761&val=444>.

kecepatan proses layanan pada pengguna perpustakaan sehingga dapat pelayanan yang maksimal.⁶

F. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a) Tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dan memahami Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar.
2. Untuk mengetahui dan memahami tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.
3. Untuk mengetahui dan memahami apakah Pelayanan Administrasi Akademik mempengaruhi kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar.

b) Kegunaan Penelitian:

Kegunaan yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi peneliti: Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.
2. Bagi Tempat Penelitian: Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam secara umum dan pengelola Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam secara

⁶Mohammad Solihin “Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN, (Semarang: Perpustakaan Fakultas Tarbiyah, 2011), h. 10.

khusus dalam rangka meningkatkan kualitas kepuasan pelayanan bagi mahasiswa.



BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. *Stewardship Theory*

Teori *Stewardship* adalah teori yang dipopulerkan oleh Davis dan Donaldson sekitar pada tahun 1989-1991, pada teori ini menggambarkan situasi dimana para manajer tidaklah termotivasi oleh tujuan-tujuan individu tetapi lebih ditujukan pada sasaran hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi, sehingga teori ini mempunyai dasar psikologi dan sosiologi yang telah dirancang dimana para eksekutif sebagai *Steward* termotivasi untuk bertindak sesuai keinginan prinsipal, selain itu perilaku *Steward* tidak akan meninggalkan organisasinya sebab *Steward* berusaha mencapai sasaran organisasinya. Teori ini didesain bagi para peneliti untuk menguji situasi dimana para eksekutif dalam perusahaan sebagai pelayan dapat termotivasi untuk bertindak dengan cara terbaik.⁷

Stewardship Theory, ini didasarkan pada pelayan yang memiliki perilaku dimana dia dapat dibentuk agar selalu dapat diajak bekerjasama dalam organisasi, memiliki perilaku kolektif atau berkelompok dengan utilitas tinggi daripada individunya dan selalu bersedia untuk melayani. Teori *Stewardship* mengasumsikan bahwa ada hubungan yang sangat kuat antara kesuksesan organisasi dengan kepuasan.

⁷ Lex Donaldson and James H. Davis, *Stewardship Theory or Agency Theory : CEO Governance and Shareholder Returns*, Australian Journal of Management, Vol. 16, page 49-64, 1 June 1991.

B. *Teori Motivasi*

Motivasi dapat diartikan sebagai kekuatan (energi) seseorang yang dapat menimbulkan tingkat persistensi dan antusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik yang bersumber dari dalam diri individu itu sendiri (motivasi intrinsik) maupun dari luar individu (motivasi ekstrinsik) Seberapa kuat motivasi yang dimiliki individu akan banyak menentukan terhadap kualitas perilaku yang ditampilkannya, baik dalam konteks belajar, bekerja maupun dalam kehidupan lainnya. Kajian tentang motivasi telah sejak lama memiliki daya tarik tersendiri bagi kalangan pendidik, manajer, dan peneliti, terutama dikaitkan dengan kepentingan upaya pencapaian kinerja (prestasi) seseorang.

C. *Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Administrasi Akademik*

1. Pengertian Pelayanan Administrasi Akademik

Administrasi berasal dari bahasa latin “ad dan ministro” salah satu dari Bahasa Kuno Semenanjung Italia, mula-mula dipopulerkan oleh Bangsa latin Italia pada zaman Romawi Kuno . Kata ad mempunyai arti yang sama dengan kata to dalam Bahasa Inggris, yang berarti “ke atau kepada” dan ministro sama dengan *to save* atau *to conduct* yang berarti “melayani, membantu, atau mengarahkan”.

a. Hadari Nawawi mengatakan :

Administrasi merupakan rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama orang untuk mencapai tujuan secara berencana dan sistematis yang diselenggarakan dalam lingkungan tertentu.⁸

b. Engkoswara mengatakan:

Akademik adalah ilmu yang mempelajari penataan sumber daya yaitu manusia, kurikulum atau sumber belajar secara optimal dan penciptaan suasana yang baik bagi manusia yang turut serta di dalam mencapai tujuan yang disepakati.

c. M. Ngalim Purwanto mengemukakan:

Adminisrasi Akademik ialah segenap proses pengerahan dan pengintegrasian (menghubungkan) segala sesuatu, baik personil, dan material, yang bersangkutan paut dengan pencapaian tujuan akademik.⁹

Kualitas pelayanan Administrasi Akademik tidak terlepas dari prinsip- prinsip akademik, adapun aspek tentang pelayanan seperti yang dideskripsikan oleh H.M. Daryanto sebagai berikut:

1. Prinsip efesiensi, berkenaan dengan penggunaan sumber daya yang ada baik meliputi fasilitas, tenaga, dan yang lain untuk mendukung keberhasilan tugas administrasi.

⁸M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 26.

⁹Achmad Zaeni, *Pengaruh Kualitas Pelayanan (service quality) terhadap Kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri, Malang* h. 15.

2. Keyakinan (*Assurance*): pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
3. Empati (*Empathy*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi Mahasiswa.
4. Berwujud (*Tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan media komunikasi.¹⁰

Tujuan Menciptakan pelayanan administrasi akademik yang tertib, efisien dan efektif, sehingga terbentuk kesatuan pemahaman dan tindakan serta disiplin di kalangan mahasiswa, staf pengajar, dan staf administrasi.¹¹ Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor :

- a) Adanya aturan yang memadai
- b) Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggung jawabkan
- c) Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan .

Dibawah ini beberapa pengertian pelayanan :

- 1) Kotler menyatakan: Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan.

¹⁰J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), h. 231.

¹¹Ninik Sugih Hartini, “*Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik di Politeknik Seni*, (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta September, 2010), h. 20.

- 2) Moenir menyatakan: Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.
- 3) Tjiptono dalam Sonya Mahanani menyatakan: Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.
- 4) Gronroos (*dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih tentang pelayanan*) mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara mahasiswa dengan Pegawai.
- 5) Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan: Pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.¹²

Philip Kotler mengatakan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima bagian yaitu:

- a) *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.
- b) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

¹²Suranto, *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*, (Semarang: CV. Ghyyas Putra, 2009), h. 95-96.

- c) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d) *Assurance* (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada mahasiswa terhadap pelayanan yang memiliki:
1. *Communication* (komunikasi), yaitu secara terus-menerus memberikan informasi kepada mahasiswa dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga dapat dengan mudah di mengerti. di samping itu hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh para mahasiswa.
 2. *Credibility* (kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada mahasiswa, *believability* atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik pada masa yang akan datang.
 3. *Security* (keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari mahasiswa akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
 4. *Competence* (kompetensi) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dapat dilaksanakan dengan optimal.

5. *Courtesy* (sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh instansi atau lembaga dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
- e) *Empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para mahasiswa dengan berupaya memahami keinginannya.¹³

Menurut Tilaar ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:

a. Dedikasi dan disiplin

Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam aktivisi yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

b. Jujur

Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat. Sikap profesionalisme ini

¹³Ratminto dan Atik Septi Winasih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009), h. 25.

ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.

c. Inovatif

Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru.

d. Tekun

Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkannya sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

e. Ulet

Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.

f. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor akan memberikan

dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.

Suatu manajemen yang baik dan dikatakan efektif menurut Steers, adalah manajemen yang baik adalah kemampuan mengorganisasi dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dalam tugas untuk mencapai dan memelihara suatu tingkat operasi yang efektif karena pada akhirnya keberhasilan kepemimpinan dan organisasi diukur dengan konsep efektifitas itu.

Dampak dari sebuah manajemen sumber daya manusia yang baik yaitu perusahaan akan berproduktifitas dengan baik, kualitas akan kehidupan kerja terjaga dan memenuhi segala aspek. Maka, dalam manajemen sumber daya manusia diperlukan peningkatan akan kinerja sumber daya manusia tersebut. Salah satu untuk meningkatkan kinerja SDM adalah dengan Etos Kerja.

Etos berasal dari bahasa Yunani (*ethos*) yang berarti watak atau karakter. Pengertian lengkapnya adalah karakteristik dan sikap, kebiasaan, serta kepercayaan dan seterusnya, yang bersifat khusus tentang individu atau kelompok manusia. Juga dikatakan bahwa etos berarti jiwa khas suatu kelompok manusia, yang dari jiwa khas itu berkembang pandangan bangsa tersebut tentang yang baik dan buruk, yakni etikanya.¹⁴

¹⁴Muhammad Djakfar, *Agama Etika dan Ekonomi; Wacana menuju Pengembangan Ekonomi Rabbaniyah*, (Malang: UIN-Malang perss, 2007), h. 275.

Ada beberapa ciri khas Etos Kerja Islami yang dapat diakomodir dari implementasi nilai Islam dalam Al-Quran dan Hadist, seperti sebagai berikut : Menghargai waktu, ikhlas, jujur, komitmen kuat, konsekuen, dan berani tantangan, kreatif, percaya diri dan ulet, bertanggung jawab, bahagia karena melayani, memiliki harga diri, memiliki jiwa kepemimpinan, berorientasi pada masa depan, hidup hemat, jiwa wirausaha, keinginan mandiri, selalu berusaha, perkaya jalinan silaturahmi, serta menjunjung tinggi adanya semangat dalam bekerja.¹⁵ Etos kerja sangat menjunjung tinggi adanya semangat dalam berkerja.

Sebagaimana dalam Firman Allah swt., dalam QS. At- Taubah 9:105

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Terjemahnya:

Dan Katakanlah:"Bekerjalah kamu, Maka Allah swt., dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (QS. Al-Taubah 9: 105).

Ayat diatas menjelaskan tentang pentingnya bekerja, Allah swt., lebih menyukai orang-orang yang bekerja, dan orang-orang yang bekerja lebih Mulia dihadapan Allah swt., dibandingkan dengan orang yang meminta-minta, “*Tangan diatas lebih baik dari pada tangan dibawah.*¹⁶

¹⁵Muhammad Djakfar, *Agama Etika dan Ekonomi*, h. 145.

¹⁶Darussalam, *Etika Bisnis dalam Perspektif hadist* (Makassar: Alauddin University perss,2011), h. 192.

Menurut Rivai, *Performance* atau kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.¹⁷

Manusia akan berupaya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, maka ia akan berkerja keras untuk meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan tugas- tugas pada tempat ia bekerja dan bertanggung jawab atas segala upaya- upaya yang telah diberikan.

g. Kepemimpinan

Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

¹⁷Siradjuddin, *Perilaku Kepemimpinan dan kinerja karyawan Bank Perkreditan Rakyat di Sulawesi Selatan* (Makassar: Alauddin Press, 2011), h. 110.

2. Teori Tentang Jasa

a) Pengertian jasa

“Jasa adalah perbuatan baik yang diberikan kepada orang lain. setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Adapun pengertian jasa menurut beberapa para ahli:

Menurut Kotler dalam Ety Rochaety : Jasa merupakan sesuatu yang tidak berwujud yang melibatkan hubungan antara penyaji jasa dengan konsumen pemakai dalam hal ini adalah mahasiswa dan tidak ada perpindahan kepemilikan (transfer for ownership) antara keduanya.

Menurut Kotler dalam Yazid Jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip *intangibile* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Menurut Djaslim Saladin “Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.”

Menurut Parasuraman Et. Al. dan *Haywood farmer* ada lima karakteristik utama pelayanan atau jasa yaitu:

1. *Intangibility*, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dari hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.

2. *Heterogenity*, berarti pemakai jasa atau klien memiliki kebutuhan yang sangat heterogen.
3. *Inseparability*, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya didalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa kedalam produksi di sektor pabrik dan kemudian di sampaikan kepada pelanggan tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.
4. Berubah – ubah (*variability*), jasa sesungguhnya sangat mudah berubah- ubah karena jasa ini sangat tergantung pada siapa yang menyajikannya, kapan dan dimana.
5. Mudah lenyap (*perishability*), daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah jika permintaan selalu ada dan mantap karena penghasilan jasa dimuka dengan mudah. Bila permintaan atau turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul.

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

- 1) Sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
 - 2) Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.
 - 3) Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.
- b) Kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama yaitu :
1. *Technical quality* Yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima. *Technical quality* dapat diperinci lagi menjadi :

- a. *Search quality* Yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum menggunakan jasa.
 - b. *Experience quality* Yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah memakai jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapian hasil.
 - c. *Credence quality* Yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah memakai suatu jasa.
2. *Functional quality* Yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa. Jadi kualitas demikian terkait dengan aspek komunikasi interpersonal:
- a) *Competency*, terdiri atas kemampuan memberi layanan untuk memberikan pelayanan yang diharapkan secara akurat sesuai dengan yang diharapkan.
 - b) *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan dengan segera.
 - c) *Assurance*, yaitu kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan yang ditawarkan.
 - d) *Empaty*, berupa pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian yang sesuai dengan kebutuhan.
 - e) *Communication*, yang berarti selalu memberikan informasi dan melakukan sebaik-baiknya serta mendengarkan segala apa yang disampaikan.
 - f) *Corporate quality* Yaitu profil, citra umum dan daya tarik khusus suatu instansi atau organisasi.

Menurut Tjosvold (sebagaimana yang dikutip dari bukunya Sadu Wasistiono mengemukakan bahwa melayani masyarakat baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi yang artinya pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama.

Lembaga pendidikan yang memikirkan kelangsungan hidup usahanya dalam jangka panjang, maka ia akan memberikan jasa yang lebih baik dari pesaingnya secara konsisten. Kuncinya ialah memenuhi atau melebihi harapan konsumen atas jasa yang ditawarkan.

Mempertahankan kualitas pelayanan pada lembaga pendidikan menurut Gaspert dalam Ety Rochaety, dkk :

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- c. Tanggung jawab berkaitan dengan penerimaan saran, dan penanganan keluhan pelanggan.
- d. Kelengkapan ketersediaan sarana pendukung
- e. Kemudahan mendapatkan pelayanan.¹⁸

3. *Pelayanan Dalam Perspektif Islam*

Islam merupakan salah satu agama yang diciptakan oleh Allah swt yang sangat sempurna bila dibandingkan dengan Agama - Agama lainnya. Islam memberikan kemudahan kepada setiap pemeluknya tanpa ada unsur paksaan

¹⁸Irawan, Handi, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : Gramedia, 2003), h. 25.

didalamnya. Islam pula mengajarkan kepada kita tentang bagaimana menjalani hidup dan saling berbagi antara satu dengan yang lainnya. mengajarkan pula bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Seperti dijelaskan dalam Al-Quran Surah Ali Imran ayat 159 tentang baik - buruknya perilaku yang dijalankan:

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

Terjemahnya:

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, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah swt., menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya” . (Departemen Agama RI, 2004:72).

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntun untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya.¹⁹

Sebagaimana Sabda Rasullullah saw : Yang artinya: “Dari Abi Hurairah ra. Ia berkata: Rasulullah saw bersabda: “ Barang siapa yang ingin diluaskan rezekinya dan dilambatkan ajalnya (panjang umur), hendaklah ia menyambung tali persaudaraan.

¹⁹[http, Kualitas Pelayanan_Jasa Dalam Perspektif Islam .html](http://Kualitas_Pelayanan_Jasa_Dalam_Perspektif_Islam.html), diakses pada hari sabtu tanggal 13/02/2016 8.30 Wita.

D. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Mahasiswa

1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia (KBI) adalah puas, merasa senang dikarenakan mendapatkan pelayanan atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dibawah ini beberapa pengertian kepuasan yang dikemukakan oleh Para Ahli diantaranya:

- a) Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil dengan harapan-harapannya.
- b) Kepuasan didefinisikan Muhmin sebagai sebuah keadaan kasih sayang yang positif dihasilkan dari penilaian terhadap seluruh aspek dari hubungan bekerjanya dengan perusahaan lain.
- c) Tjiptono dan Chandra mendefinisikan kepuasan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.
- d) *Biong* menjelaskan kepuasan sebagai sebuah konsekuensi atau akibat atas pengalaman satu pihak terhadap kemampuan pihak lain untuk memenuhi norma-norma atau aturan-aturan dengan harapan- harapannya.²⁰

²⁰Muhammad Tjoko Triono, “*Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiah IAIN Walisongo*, (Semarang: Fakultas Tarbiah Institut agama Islam Negeri, Walisongo, 2012), h. 10.

Kepuasan mahasiswa terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, atau harapan mahasiswa dapat dipenuhi. Kepuasan mahasiswa adalah perasaan senang atau puas bahwa jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi dari harapan. Aspek yang terkait dengan kepuasan mahasiswa ada 5, antara lain adalah sebagai berikut :²¹

- 6) Tidak ada komplain
- 7) Merekomendasikan kepada teman
- 8) Keyakinan pengguna jasa bahwa harapannya akan dipenuhi oleh tindakan yang dilakukan penyedia jasa dimasa yang akan datang.
- 9) Kecenderungan mengatakan sesuatu yang serba baik tentang produk yang bersangkutan kepada orang lain.
- 10) Tidak merasa Jera untuk mendapatkan pelayanan yang sama kembali.

Menurut Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas dan gembira kalau harapan mereka terpenuhi termasuk kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar terhadap Pelayanan Administrasi Akademik yang diberikan kepada mahasiswa. Setiap karyawan atau pegawai

²¹Alek Abdan Syakuro, “Pengaruh Peningkatan Pelayanan dengan Prinsip-Prinsip Syariah pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan; Studi Kasus pada RSI Sultan Agung Semarang”, (Semarang: Ilmu Ekonomi Islam Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2010), h. 26.

memiliki peran dan tanggung jawab masing – masing dan tanggung jawab itu merupakan salah satu amanah yang harus dilaksanakan sesuai dengan aturan.

Dalam segala hal, sifat amanah harus dimiliki oleh setiap orang mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat (Mahasiswa). Sebagaimana Allah swt., berfirman dalam QS. An_Nisa ayat 58 :

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝٥٨﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah swt., menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah swt., memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”²².

Ayat ini menjelaskan tentang sifat amanah yang harus dimiliki oleh setiap orang mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat, amanah yaitu tanggung jawab yang harus dilaksanakan, oleh karena itu setiap karyawan atau pegawai jika diberikan suatu pekerjaan maka ia harus melaksanakan sebaik- baiknya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

²²Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Semarang : PT Karya Toha Putra, 2002), h. 133.

2. Konsep Ketidakpuasan

Ketidakpuasan bisa semakin besar apabila mahasiswa yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan baik. Yang penting bagi mahasiswa adalah bahwa pihak lembaga harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan penyesalan terhadap kecewanya mahasiswa dan berusaha memperbaiki situasi.²³

Ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan, yaitu sebagai berikut:

- a) Empati pada mahasiswa yang marah
- b) Kecepatan dalam penanganan keluhan
- c) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan
- d) Kemudahan bagi mahasiswa untuk menghubungi bagian Akademik Jika aspek penting tersebut diatas dilaksanakan dengan baik maka para pelanggan tidak timbul kekecewaan yang lain.²⁴

3. Pengertian Mahasiswa

Mahasiswa adalah setiap orang yang secara resmi terdaftar namanya di Perguruan Tinggi (Universitas) yang sedang mengikuti proses belajar-mengajar. Sehingga konsep kepuasan mahasiswa dapat disamakan dengan kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dengan kata lain Hal yang tidak terlepas dari almamater adalah mahasiswa, pelaku sosial dari proses dinamika sosial yang terjadi dikampus.

²³Tjiptono, Fandy, *Service Quality and Satisfaction*, (Penerbit : Andi Yogyakarta, 2005), h.31.

²⁴M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa terpadu, (Total Service Management)*, h. 132.

kampus adalah suatu Intitusi Pendidikan Tinggi yang memberikan Gelar Akademik dengan berbagai bidang. Atau dengan kata lain sebagai wadah yang mampu mengubah manusia dari satu kondisi ke kondisi yang lain, dari orang yang tidak tahu menjadi tahu, dari orang yang berfikir sempit menjadi orang yang berfikir luas bahkan dari orang yang biasa menjadi orang yang berpangkat.

4. Hak dan Kewajiban Mahasiswa.

a. Hak-hak mahasiswa

- 1) Menggunakan kebebasan Akademik secara bertanggung jawab untuk menuntut dan mengkaji ilmu sesuai dengan Norma dan susila yang berlaku dalam lingkungan Akademik.
- 2) Memperoleh pengajaran sebaik - baiknya dan layanan bidang Akademik sesuai dengan minat, bakat, kegemaran dan kemampuan.
- 3) Memanfaatkan fasilitas perguruan tinggi dalam rangka mendukung proses belajar.
- 4) Mendapat bimbingan dari dosen yang bertanggung jawab atas program studi yang diikutinya dalam penyelesaian studinya.
- 5) Memperoleh layanan informasi yang berkaitan dengan program studi yang diikuti serta hasil belajarnya.
- 6) Menyelesaikan studi lebih awal dari jadwal yang ditetapkan sesuai dengan persyaratan yang berlaku.
- 7) Memperoleh layanan kesejahteraan sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku.

- 8) Memanfaatkan sumber daya perguruan tinggi melalui perwakilan atau organisasi kamahasiswaan untuk mengurus dan mengatur kesejahteraan, minat dan tata kehidupan bermasyarakat.
 - 9) Pindah ke perguruan tinggi lain atau program studi lain, bilamana memenuhi persyaratan penerimaan mahasiswa pada perguruan tinggi atau program studi yang hendak dimasuki.
 - 10) Ikut serta dalam organisasi mahasiswa perguruan tinggi yang bersangkutan.
 - 11) Memperoleh pelayanan khusus bilamana menyandang cacat.²⁵
- b. Kewajiban Mahasiswa.
1. Ikut menanggung biaya penyelenggaraan pendidikan, kecuali bagi mahasiswa yang dibebaskan dalam kewajiban tersebut.
 2. Mematuhi semua peraturan yang berlaku pada perguruan tinggi tersebut.
 3. Ikut memelihara sarana dan prasarana serta kebersihan, ketertiban dan keamanan pada perguruan tinggi yang bersangkutan.
 4. Menghargai ilmu pengetahuan, teknologi atau kesenian.
 5. Menjaga kewibawaan dan nama baik perguruan tinggi yang bersangkutan.
 6. Menjunjung tinggi kebudayaan tinggi Nasional.²⁶

²⁵Achmad Zaeni, *Pengaruh Kualitas Pelayanan (service quality) terhadap Kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (uin) Malang*, h. 42.

²⁶Didin. HendraTanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Penerbit: Gema Insani Press, Jakarta, 2003), h. 50.

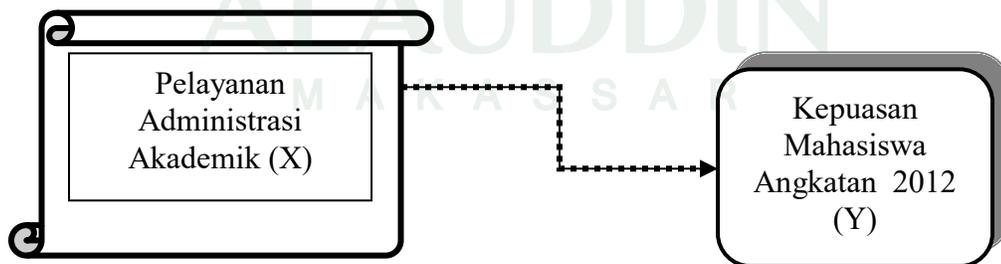
E. Kerangka pikir

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

Administrasi Akademik merupakan pelayanan atau pengabdian terhadap rangkaian kegiatan atau keseluruhan proses pengendalian usaha kerjasama sejumlah orang untuk mencapai tujuan. Tujuan Menciptakan pelayanan administrasi akademik yang tertib, efisien dan efektif, sehingga terbentuk kesatuan pemahaman dan tindakan serta disiplin di kalangan mahasiswa, staf pengajar, dan staf administrasi.²⁷ Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil dengan harapan-harapannya.

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

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



²⁷Ninik Sugih Hartini, "Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik di Politeknik Seni, (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta September, 2010), h. 20.

Keterangan :

- a.  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.
- b.  Garis putus-putus menggambarkan Variabel Independent berpengaruh terhadap variabel Dependent.
- c.  Variabel Dependent (Terikat).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. *Jenis Penelitian*

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian *deskriptif* kuantitatif yang akan mengkaji data secara mendalam. Sedangkan metode kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mencari berbagai variabel yang menjadi objek penelitian.

Untuk menjawab masalah dan mengungkapkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Makassar, digunakan penelitian yang bersifat verifikasi dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden.

2. Variabel Penelitian

Variabel independen atau variabel bebas (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau variabel terikat. Variabel independen atau variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Pelayanan Administrasi Akademik. Variabel dependen atau variabel terikat (Y) adalah variabel yang besar kecilnya tergantung pada nilai variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen atau variabel terikat (Y) adalah Kepuasan Mahasiswa angkatan 2012.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini bertempat di kampus UIN Alauddin Makassar, Jl. H.M. Yasin Limpo No.36. Samata – Gowa, Tlp. (0411) 841879, Fax. (0411) 8221400 tepatnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Adapun waktu pengambilan data penelitian Insya Allah dilaksanakan selama satu bulan terhitung dari tanggal 18 Juli – 18 Agustus 2016.

C. Populasi dan Sampel

“ Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁵⁶

Berdasarkan definisi populasi yang telah diuraikan maka populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Ekonomi Islam, Ilmu Ekonomi, Akuntansi, dan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar angkatan 2012. Adapun Tabel Populasi Mahasiswa dibawah ini :

Tabel 3.1
Penyebaran Populasi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar Tahun 2012

No	Jurusan	Populasi
1.	Ekonomi Islam	119 Mahasiswa
2.	Ilmu Ekonomi	118 Mahasiswa
3.	Manajemen	110 Mahasiswa
4.	Akuntansi	114 Mahasiswa
Jumlah		461 Mahasiswa

Sumber: Data bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar 2016.

⁵⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 90.

1. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵⁷ Tujuan penentuan sampel adalah untuk menentukan perolehan keterangan mengenai penelitian dengan cara mengamati hanya sebahagian dari populasi sebagai suatu cerminan dari populasi yang diteliti. Dengan alasan tersebut, penelitian umumnya hanya dilakukan terhadap sampel yang telah dipilih saja mewakili populasi yang akan dijadikan generalisasi nantinya. Berdasarkan tabel populasi yang telah diuraikan sebelumnya maka, sampelnya yang akan diambil yaitu 82 Mahasiswa, berdasarkan penentuan jumlah sampel dengan metode Slovin dari populasi 461 dengan taraf kesalahan 10% .

Rumus Slovin :

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

Dimana : n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

d = Batas kesalahan toleransi (10%)

penyelesaian :

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

⁵⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi; dilengkapi dengan Metode R&D*, (Bandung: Alfabet, 2012), h. 91.

$$n = \frac{461}{461 (10\%^2) + 1}$$

$$n = \frac{461}{461 (0.01) + 1}$$

$$n = \frac{461}{5,61} = 82 \text{ Sampel}$$

Berdasarkan penyelesaian diatas diketahui jumlah sampel sebanyak 82 sampel yang didapatkan dengan menggunakan rumus Slovin.

Untuk menghitung jumlah persentase sampel pada setiap populasi pada penelitian ini menggunakan rumus persentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi

N= Jumlah populasi.

Tabel 3.3 penyebaran sampel
Berdasarkan Populasi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN
Alauddin Makassar Tahun 2012

No	Jurusan	Populasi	Persentase	Sampel
1	Ekonomi Islam	119 Mahasiswa	30,49	25
2	Ilmu Ekonomi	118 Mahasiswa	30,49	25
3	Manajemen	110 Mahasiswa	18,29	15
4	Akuntansi	114 Mahasiswa	20,73	17
Jumlah		461	100	82

Sumber : Hasil Olah Data 2016

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- a) Data primer (*primary data*), yaitu data yang dikumpulkan dari sumber-sumber asli untuk tujuan tertentu.⁵⁸ Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari hasil observasi dan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait.
- b) Data sekunder (*secondary data*), adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data.⁵⁹ Data sekunder sebagai pendukung data primer yang diperoleh melalui informasi termasuk artikel, website, jurnal maupun dari berbagai hasil penelitian sebelumnya.

E. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian ini, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis menggunakan beberapa teknik, yaitu:

1. Penelitian pustaka (*library research*) adalah penelitian yang dilakukan dengan cara membaca jurnal, buku, skripsi dan lain sebagainya yang berhubungan dengan judul penelitian yang dibahas.

⁵⁸Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi 3*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009) h. 157.

⁵⁹Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi 3*, h. 148.

2. Penelitian lapangan (*field research*) adalah metode pengumpulan data dimana peneliti langsung terjun ke objek yang diteliti, melalui:

a) Kuisisioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁶⁰

Dalam penelitian kuantitatif, data dalam penelitian ini harus diubah menjadi angka-angka. Untuk mengubah data-data tersebut menjadi angka, peneliti menggunakan skala *Likert*. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiyono bahwa:

Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan, dengan skor alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju =5, Setuju=4, Ragu-ragu = 3 Tidak setuju=2, dan Sangat Tidak Setuju = 1⁶¹.

b) Wawancara

adalah suatu bentuk komunikasi verbal yaitu semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Teknik wawancara ini merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab atau percakapan dengan informan untuk memperoleh data yang diperlukan, baik dengan menggunakan daftar pertanyaan ataupun percakapan bebas yang berkaitan dengan permasalahan yang telah dirumuskan.

⁶⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi; dilengkapi dengan Metode R&D*, (Bandung: Alfabet, 2012), h. 199.

⁶¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D* h. 93.

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.

F. Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dimana dalam metode ini membandingkan suatu permasalahan dan menganalisis data dan hal-hal yang berhubungan dengan angka dan rumus perhitungan yang digunakan untuk menganalisis masalah yang sedang diteliti.⁶² Penelitian ini menghasilkan data kuantitatif, maka statistik menjadi alat pokok pengukuran, evaluasi dan penelitian.

Statistik adalah seperangkat teknik matematik untuk mengumpulkan, mengorganisasi, menginterpretasi data angka. Instrumen yang digunakan untuk menghasilkan data kuantitatif dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket). Setelah peneliti mengumpulkan data, baik dari lokasi penelitian maupun dari literatur-literatur lainnya, bertanda data tersebut siap dikelola. Data yang bersifat kuantitatif sendiri diperoleh dari hasil wawancara melalui kuesioner dan observasi. Pengolahan dan penganalisaan data yang digunakan yaitu sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki

⁶²Bani Ahmad Saebani, *Metode Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, Ed.I. 2008), h.199.

validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Instrumen yang dicapai apabila data yang dihasilkan dari instrumen tersebut sesuai dengan data atau informasi lain yang mengenai variabel penelitian yang dimaksud.⁶³ Validitas dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi (*corrected item total correlation*) > 0,3 sebaliknya apabila nilai koefisien korelasi < 0,3 maka dikatakan tidak valid. Uji validitas hendaknya dilakukan serentak dengan uji reliabilitasnya.

2. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliable atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Pengukuran kehandalan butir pertanyaan dengan sekali menyebarkan kuesioner pada responden, kemudian hasil skornya diukur korelasinya antara skor jawaban pada butir pertanyaan yang sama dengan bantuan komputer SPSS.⁶⁴ dengan fasilitas Cronbach Alpha (α). suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai

⁶³Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Ekonomi, Cet. 1* (Yogyakarta: CAPS, 2011), h.69.

⁶⁴Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Akuntansi*, h. 81.

cronbach alpha > 0,60. Namun ada yang menggunakan 0,70 atau 0,80 atau 0,90 tergantung tingkat kesulitan data dan peneliti.⁶⁵

3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Terikat)

X = Variabel independen (Bebas)

a = Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan).

4. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Pengujian ini dimaksudkan untuk menentukan seberapa besar variabel tak bebas yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel-variabel bebasnya dengan menggunakan perhitungan koefisien determinasi (*determination coefficient*) yang

⁶⁵Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, BP Undip : 2006, h. 133.

disimbolkan dengan R^2 . Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$). Secara sistematis dirumuskan sebagai berikut:

- a. Jika nilai R^2 kecil (mendekati nol), berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas, maka dapat disimpulkan antara variabel bebas dan variabel tak bebas tidak ada keterkaitan.
- b. Jika nilai R^2 mendekati 1 (satu), berarti variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen, maka dapat disimpulkan antara variabel bebas dan variabel tak bebas ada keterkaitan.

5. Uji t (Parsial)

Pengujian ini dimaksudkan untuk melihat apakah secara individual variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel tak bebas, dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan. Hipotesis yang dilakukan sebagai berikut :

$H_0 : b_i = 0$, artinya suatu variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel tak bebas.

$H_1 : b_i > 0$, artinya suatu variabel bebas berpengaruh positif terhadap variabel tak bebas.

Pengujian ini dilakukan sebagai berikut :

Bila $t_{hit} < t_{tab}$: Maka dapat disimpulkan terima H_0 yang artinya suatu variabel bebas bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel tak bebas atau variabel bebas secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel tak bebas. Bila $t_{hit} > t_{tab}$: Maka dapat disimpulkan tolak H_0 dan terima H_a yang artinya suatu variabel

bebas merupakan penjelas yang signifikan dan positif terhadap variabel tak bebas atau variabel bebas secara individual berpengaruh terhadap variabel tak bebas.



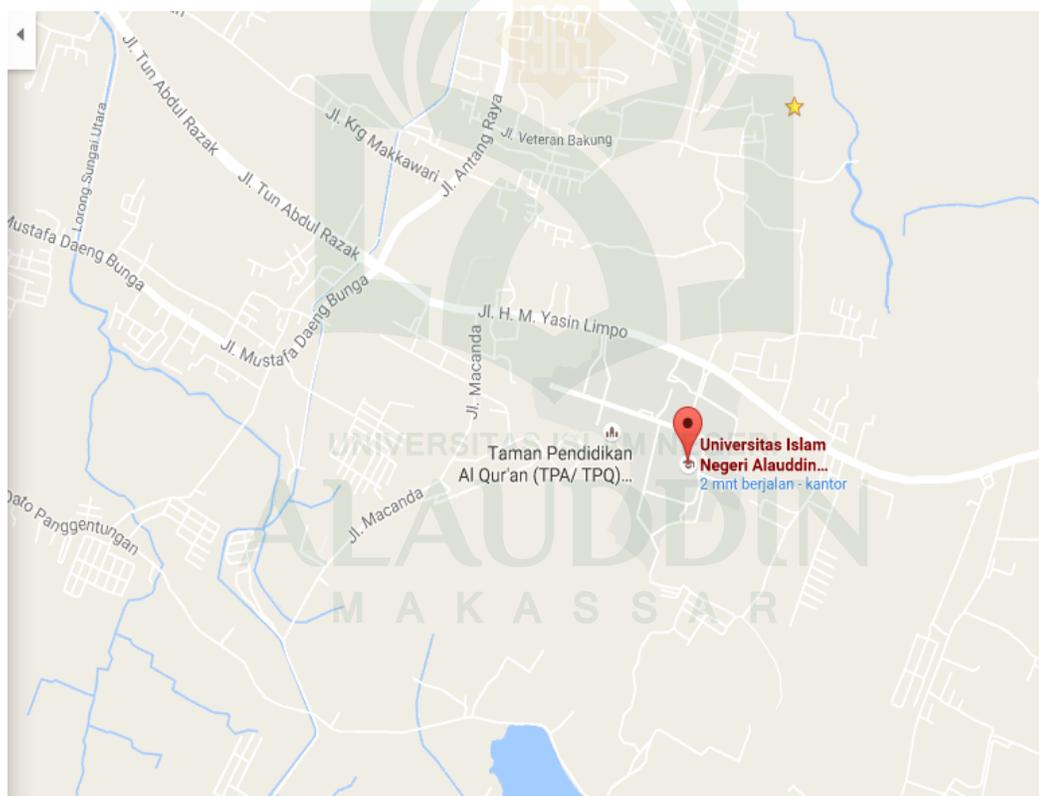
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini beralamat di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam kampus II UIN Alauddin Makassar jalan H.M. Yasin Limpo No. 36 Samata Gowa Sulawesi Selatan, Adapun letak lokasi secara rinci dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut ini:

Gambar. 4.1 Peta Lokasi Penelitian



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam merupakan Fakultas baru yang ada di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dalam proses pengembangan dan memiliki permasalahan yang kompleks. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memiliki 4 jurusan dan keempat jurusan tersebut memperoleh Akreditasi dari BAN PT dengan Status B. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dipimpin oleh seorang Dekan yang dibantu oleh 3 orang Wakil Dekan yaitu Wakil Dekan bidang Akademik, Wakil Dekan Bidang Administrasi dan Umum serta Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam kampus II UIN Alauddin Makassar mempunyai **Visi** " Unggul, Berperadaban dan Berdaya Saing Tinggi Menghadapi Tantangan Global 2025". Selanjutnya untuk mencapai visi tersebut maka dituangkanlah kedalam **Misi** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam kampus II UIN Alauddin Makassar yaitu :

1. Menyelenggarakan Pendidikan dan Pengajaran pada Program Studi Ekonomi Islam, Manajemen, Akuntansi dan Ilmu Ekonomi yang Berbasis Islam.
2. Menyelenggarakan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Program Studi Ekonomi Islam, Manajemen, Akuntansi dan Ilmu Ekonomi yang Berwawasan Islam Sebagai Upaya Pengembangan Program Pendidikan.
3. Menyelenggarakan Praktikum Kompetensi Keilmuan dalam Bidang Ekonomi Islam, Manajemen, Akuntansi dan Ilmu Ekonomi yang Terintegrasi dengan Nilai-nilai Islam.

4. Menyelenggarakan Pembinaan Akhlak Mahasiswa Melalui *Capacity Building Training* (CBT) dalam Rangka Membangun Keunggulan Akhlak dan Beradaban Menghadapi Persaingan Global.
5. Mengembangkan Enterpreneur Islam yang Mampu Membuka Usaha dan Lapangan Kerja Baru Serta Membina dan Mengembangkan Kewirausahaan dalam Menumbuhkan Ekonomi Umat, Memiliki Daya Saing Menghadapi Persaingan Pasar Kerja.

1) Gambaran Umum Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Alauddin Makassar sebanyak 82 responden. Profil responden dijelaskan berdasarkan jenis kelamin, jurusan dan IPK. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini terlihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

- a. Jurusan

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jurusan Responden Pada Fakultas Ekonomi UIN Alauddin Makassar

Jurusan	Frekuensi	Persentase
Ekonomi Islam	25	30,49
Ilmu Ekonomi	25	30,49
Manajemen	15	18,29
Akuntansi	17	20,73
Jumlah	82	100

Sumber: Hasil Olah Data 2016

Berdasarkan Tabel 4.1, dari 82 responden yang diteliti tentang Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar lebih banyak responden pada jurusan Ekonomi Islam sebanyak 25 responden (30,49 %) dan jumlah yang sama pada jurusan Ilmu Ekonomi sebanyak 25 responden (30,49%).

b. Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan oleh Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Laki-Laki	42	51
Perempuan	40	49
Jumlah	82	100

Sumber: Hasil Olah Data 2016

Berdasarkan Tabel 4.2, dari 82 responden yang diteliti tentang Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar lebih banyak responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 42 responden (51%) .

c. Indeks Prestasi Kumulatif (IPK)

Karakteristik responden berdasarkan Berdasarkan Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) ditunjukkan oleh Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) Responden

IPK		
>2,0	2	2,44
2,0 -3,0	23	28,05
3,0 -4,0	57	69,51
Jumlah	82	100

Sumber: Hasil Olah Data 2016

Berdasarkan Tabel 4.3, dari 82 responden yang diteliti tentang Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar lebih banyak responden dengan IPK antara 3,0 – 4,0 sebanyak 57 responden (69,51%) .

2) Gambaran Umum Variabel Yang Diteliti

Gambaran Umum Variabel Yang Diteliti menggambarkan data dari jawaban responden mengenai Pelayanan dan kepuasan responden terhadap Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar .

a. Pelayanan (X)

Untuk mengukur variabel pelayanan dilakukan dengan menyebar kuisisioner yang dibuat berdasarkan indikator pelayanan, adapun sebaran jawaban responden berdasarkan tabel dibawah ini :

Tabel. 4.4 Distribusi Responden berdasarkan hasil jawaban Kuisiner

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)	Skor
1	Ruangan tertata dengan Baik.	6 (7,3%)	31 (37,8%)	38 (46,3%)	6 (7,3%)	1 (1,2%)	281
2	Penampilan petugas selalu rapi dan bersih.	1 (1,2)	46 (56,1%)	29 (35,4%)	0 (0%)	6 (7,3%)	288
3	Petugas tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh Mahasiswa	3 (3,7%)	38 (46,3%)	25 (30,5%)	10 (12,2%)	6 (7,3%)	268
4	Informasi yang diberikan petugas pelayanan terpercaya	1 (1,2%)	38 (46,3%)	28 (34,1%)	11 (13,4%)	4 (4,9%)	267
5	Petugas memberikan perhatian yang tulus/ikhlas dalam melayani	13 (15,9%)	44 (53,7%)	20 (24,4%)	4 (4,9%)	1 (1,2%)	310
6	Petugas Memahami Kebutuhan Mahasiswa.	20 (24,4%)	39 (47,6%)	18 (22,0%)	5 (6,1%)	0 (0%)	320
7	Petugas tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh Mahasiswa	18 (22,0%)	27 (32,9%)	29 (35,4%)	6 (7,3%)	2 (2,4%)	299
8	Petugas tidak pilih kasih dalam memberi pelayanan	3 (3,7%)	40 (48,8%)	28 (34,1%)	9 (11,0%)	2 (2,4%)	279

Sumber: Hasil Olah Data 2016

Menurut Yusi, rumus perhitungan Indeks Skor (IS) untuk mengetahui besar presentase jawaban dari responden, sbb:

$$IS = \frac{\sum Skor Penelitian}{\sum Skor Ideal} \times 100\%$$

Dengan membagi skor dalam 5 kriteria, sehingga jika dihubungkan dengan konsep penelitian ini maka interpretasi skor perolehan representasi skor responden terhadap pelayanan adalah:

1. 0%-20% = Sangat Tidak baik
2. 21%-40% = Tidak baik
3. 41%-60% = Cukup baik
4. 61%-80% = baik
5. 81%-100% = Sangat baik

Jumlah Skor Ideal (Skor Ideal) = 5 (Nilai skala tertinggi) x 8 (jumlah pernyataan) x 82 (Jumlah responden) = 3.280

Jumlah Skor penelitian = Skor P1 + Skor P2+ Skor P3+ Skor P4 Skor P5 + Skor P6+
Skor P7+ Skor P8

Jumlah Skor penelitian = 281 + 288+ 268 + 267+ 310+ 320+ 299+ 279 = 2330

$$IS = \frac{2312}{3280} \times 100\%$$

$$= 70,48\%$$

Tanggapan mahasiswa sebagai responden terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memperoleh persentase skor sebesar 70,48% berada dalam rentang 61%-80% atau berada dalam kategori pelayanan baik.

Berdasarkan tabel. 4.4 Distribusi Responden berdasarkan hasil jawaban Kuisisioner dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Ruang tertata dengan Baik.

Dari 82 responden yang diteliti lebih banyak yang memberi respon ragu ragu terhadap pernyataan “Ruang tertata dengan Baik” yaitu sebanyak 38 responden (46,3%).

2) Penampilan petugas selalu rapi dan bersih.

Dari 82 responden yang diteliti lebih banyak yang memberi respon setuju terhadap pernyataan “Penampilan petugas selalu rapi dan bersih” yaitu sebanyak 38 (46,3%) responden.

3) Petugas tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh Mahasiswa

Dari 82 responden yang diteliti lebih banyak yang memberi respon setuju terhadap pernyataan “Petugas tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh Mahasiswa” yaitu sebanyak 38 (46,3%) responden.

4) Informasi yang diberikan petugas pelayanan terpercaya

Dari 82 responden yang diteliti lebih banyak yang memberi respon setuju terhadap pernyataan “Informasi yang diberikan petugas pelayanan terpercaya ” yaitu sebanyak 38 (46,3%) responden.

5) Petugas memberikan perhatian yang tulus atau ikhlas dalam melayani.

Dari 82 responden yang diteliti lebih banyak yang memberi respon setuju terhadap pernyataan “Petugas memberikan perhatian yang tulus/ikhlas dalam melayani.” yaitu sebanyak 44 (53,7%) responden.

6) Petugas Memahami Kebutuhan Mahasiswa.

Dari 82 responden yang diteliti lebih banyak yang memberi respon setuju terhadap pernyataan “Petugas Memahami Kebutuhan Mahasiswa.” yaitu sebanyak 39(47,6%) responden.

7) Petugas tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh Mahasiswa

Dari 82 responden yang diteliti lebih banyak yang memberi respon ragu-ragu terhadap pernyataan “Petugas tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh Mahasiswa.” yaitu sebanyak 29 (35,4%) responden.

8) Petugas tidak pilih kasih dalam memberi pelayanan

Dari 82 responden yang diteliti lebih banyak yang memberi respon ragu-ragu terhadap pernyataan “Petugas tidak pilih kasih dalam memberi pelayanan .” yaitu sebanyak 29 (35,4%) responden.

b. Kepuasan (Y)

Kepuasan responden terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar berdasarkan skor penilaian responden ditunjukkan oleh tabel 4.5 berikut :

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS(3)	TS (2)	STS (1)	Total Skor
1	Merasa Senang Mendapatkan Pelayanan	2 (2,4%)	44 (53,7%)	32 (39,0%)	4 (4,9%)	0 (0%)	290
2	Tidak Ada Komplain Terhadap Pelayanan	7 (8,5%)	49 (59,8%)	21 (25,6%)	3 (3,7%)	2 (2,4%)	302
3	Menceritakan Hal Baik Tentang Pelayanan Akademik	13 (15,9%)	38 (46,3%)	22 (26,8%)	8 (9,8%)	1 (1,2%)	300
4	Merasa Nyaman dengan Pelayanan yang diberikan	15 (18,3%)	47 (57,3%)	14 (17,1%)	4 (4,9%)	2 (2,4%)	315

5	Merekomendasikan kepada orang lain	5 (6,1%)	32 (39,0%)	34 (41,5%)	8 (9,8%)	3 (3,7%)	274
6	Tidak Kapok untuk mendapatkan pelayanan kembali	5 (6,1%)	45 (54,9%)	25 (30,5%)	6 (7,3%)	1 (1,2%)	293
7	Pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi dengan harapan	2 (2,4%)	48 (58,5%)	25 (30,5%)	4 (4,9%)	3 (3,7%)	288
8	Pelayanan Akademik FEBI UIN Alauddin layak dijadikan contoh pelayanan yang baik.	4 (4,9%)	28 (34,1%)	40 (48,8%)	6 (7,3%)	4 (4,9%)	268

Sumber: Hasil Olah Data 2016.

Menurut Yusi rumus perhitungan Indeks Skor (IS) untuk mengetahui besar presentase jawaban dari responden, sbb:

$$IS = \frac{\sum \text{Skor Penelitian}}{\sum \text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan kriteria interpretasi skor:

- 1). 0%-20% = Sangat Tidak puas
- 2). 21%-40% = Tidak memuaskan
- 3). 41%-60% = Cukup memuaskan
- 4). 61%-80% = memuaskan
- 5). 81%-100% = Sangat memuaskan

Jumlah Skor Ideal (Skor Ideal) = 5 (Nilai skala tertinggi) x 8 (jumlah pernyataan) x 82 (Jumlah responden) = 3.280

Jumlah Skor penelitian = Skor P1 + Skor P2+ Skor P3+ Skor P4 Skor P5 + Skor P6+ Skor P7+ Skor P8

Jumlah Skor penelitian = 290 + 302+ 300 + 315+ 274+ 293+ 288+ 268 = 2330

$$IS = \frac{2330}{3280} \times 100\%$$

$$= 71,3\%$$

Tingkat kepuasan mahasiswa sebagai responden terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memperoleh persentase skor sebesar 71,3 % berada dalam rentang 61%-80% atau berada dalam kategori puas.

Adapun uraian terhadap respon masing masing pernyataan diuraikan sebagai berikut :

1. Merasa Senang Mendapatkan Pelayanan.

Dari 82 responden yang diteliti lebih banyak yang memberi respon setuju terhadap pernyataan “Merasa Senang Mendapatkan Pelayanan” yaitu sebanyak 44 (53,7%) responden.

2. Tidak Ada Komplain Terhadap Pelayanan.

Dari 82 responden yang diteliti lebih banyak yang memberi respon setuju terhadap pernyataan “Tidak Ada Komplain Terhadap Pelayanan” yaitu sebanyak 49 (59,8%) responden.

3. Menceritakan Hal Baik Tentang Pelayanan Akademik.

Dari 82 responden yang diteliti lebih banyak yang memberi respon setuju terhadap pernyataan “Menceritakan Hal Baik Tentang Pelayanan Akademik” yaitu sebanyak 38 (46,3%) responden.

4. Merasa Nyaman dengan Pelayanan yang diberikan.

Dari 82 responden yang diteliti lebih banyak yang memberi respon setuju terhadap pernyataan “Merasa Nyaman dengan Pelayanan yang diberikan” yaitu sebanyak 47 (57,3%) responden.

5. Merekomendasikan kepada orang lain untuk melanjutkan pendidikan pada Fakultas Ekonomi FEBI UIN Alauddin Makassar.

Dari 82 responden yang diteliti lebih banyak yang memberi respon ragu-ragu terhadap pernyataan “Merekomendasikan kepada orang lain untuk melanjutkan pendidikan pada Fakultas Ekonomi FEBI UIN Alauddin Makassar” yaitu sebanyak 34 (41,5%) responden.

6. Tidak Kapok untuk mendapatkan pelayanan kembali.

Dari 82 responden yang diteliti lebih banyak yang memberi respon setuju terhadap pernyataan “Tidak Kapok untuk mendapatkan pelayanan kembali ” yaitu sebanyak 45 (54,9%) responden.

7. Pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi dengan harapan.

Dari 82 responden yang diteliti lebih banyak yang memberi respon setuju terhadap pernyataan “Pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi dengan harapan ” yaitu sebanyak 48 (58,5%) responden.

8. Pelayanan Akademik FEBI UIN Alauddin layak dijadikan contoh pelayanan yang baik.

Dari 82 responden yang diteliti lebih banyak yang memberi respon setuju terhadap pernyataan “Pelayanan Akademik FEBI UIN Alauddin layak dijadikan contoh pelayanan yang baik” yaitu sebanyak 40 (48,8%) responden.

3) Uji Kualitas Instrumen

Uji instrument yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan Uji validitas dan reliabilitas dengan cara One Shot atau pengukuran sekali saja. Sebelum instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data perlu dilakukan pengujian validitas. Hal ini digunakan untuk mendapatkan data yang valid dari instrumen yang valid. Pertimbangan penerimaan/penolakan validitas adalah dengan membandingkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang dinyatakan sebagai r-hitung dengan r-tabel. Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Bila r-hitung (nilai *Corrected Item-Total Correlation*) bernilai positif dan lebih besar dari pada r-tabel ($r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$), maka butir atau variabel tersebut adalah valid.
- b. Bila r-hitung (nilai *Corrected Item-Total Correlation*) bernilai negatif dan atau dan nilai $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$, maka butir atau variabel tersebut adalah tidak valid

Pengujian terhadap masing masing Variabel instrumen dilakukan dengan cara *one shoot* yaitu dilakukan dengan satu kali pengambilan data, adapun hasil pengujian masing masing variabel instrumen diuraikan sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Pelayanan

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengukur sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan

P6	Pearson Correlation	.045	.340**	.466**	.382**	.562**	1	.628**	.181	.722**
	Sig. (2-tailed)	.687	.002	.000	.000	.000		.000	.104	.000
	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82
P7	Pearson Correlation	-.010	.400**	.558**	.458**	.608**	.628**	1	.221*	.787**
	Sig. (2-tailed)	.930	.000	.000	.000	.000	.000		.046	.000
	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82
P8	Pearson Correlation	.263*	.276*	.017	.093	.023	.181	.221*	1	.395**
	Sig. (2-tailed)	.017	.012	.877	.405	.840	.104	.046		.000
	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82
Pelayanan	Pearson Correlation	.335**	.603**	.767**	.731**	.677**	.722**	.787**	.395**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82

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

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

Berdasarkan hasil Uji Validitas pada tabel diatas dapat disimpulkan secara rinci pada tabel 4.7 di bawah:

Variabel	r hitung	r tabel (5%)	Keterangan
P1	0,335	0,239	Valid
P2	0,603	0,239	Valid
P3	0,767	0,239	Valid
P4	0,731	0,239	Valid
P5	0,677	0,239	Valid
P6	0,722	0,239	Valid
P7	0,787	0,239	Valid
P8	0,395	0,239	Valid

Sumber: Hasil Olah Data 2016

Hasil uji validitas, pernyataan 1 sampai dengan butir 8 semua nilainya positif dan nilainya lebih besar dari pada 0,239 (r-tabel) sehingga pernyataan tersebut

	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82
	Pearson	,001	,228*	1	,339*	,273*	,266*	,299*	,261*	,538**
	Correlation				*			*		
K3	Sig. (2-tailed)	,996	,039		,002	,013	,016	,006	,018	,000
	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82
	Pearson	-,023	,343*	,339*	1	,477*	,489*	,481*	,322*	,657**
	Correlation		*	*		*	*	*	*	
K4	Sig. (2-tailed)	,837	,002	,002		,000	,000	,000	,003	,000
	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82
	Pearson	,244*	,410*	,273*	,477*	1	,437*	,510*	,449*	,735**
	Correlation		*	*	*		*	*	*	
K5	Sig. (2-tailed)	,027	,000	,013	,000		,000	,000	,000	,000
	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82
	Pearson	,197	,427*	,266*	,489*	,437*	1	,567*	,417*	,721**
	Correlation		*	*	*	*		*	*	
K6	Sig. (2-tailed)	,076	,000	,016	,000	,000		,000	,000	,000
	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82
	Pearson	,160	,365*	,299*	,481*	,510*	,567*	1	,413*	,755**
	Correlation		*	*	*	*	*		*	
K7	Sig. (2-tailed)	,151	,001	,006	,000	,000	,000		,000	,000
	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82
	Pearson	,299*	,310*	,261*	,322*	,449*	,417*	,413*	1	,678**
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*		
K8	Sig. (2-tailed)	,006	,005	,018	,003	,000	,000	,000		,000
	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82
	Pearson	,356*	,610*	,538*	,657*	,735*	,721*	,755*	,678*	1
	Correlation	*	*	*	*	*	*	*	*	
Kepua	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
san	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82

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

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

Berdasarkan hasil Uji Validitas pada tabel diatas dapat disimpulkan secara rinci pada tabel 4.10 di bawah:

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
K1	0,356	0,239	Valid
K2	0,610	0,239	Valid
K3	0,538	0,239	Valid
K4	0,657	0,239	Valid
K5	0,735	0,239	Valid
K6	0,721	0,239	Valid
K7	0,755	0,239	Valid
K8	0,678	0,239	Valid

Sumber: Hasil Olah Data 2016

Hasil uji validitas, untuk pernyataan kepuasan 1 sampai dengan butir 8 semua nilainya positif dan nilainya lebih besar dari pada 0,239 (r-tabel) sehingga pernyataan tersebut dikatakan valid. Maka selanjutnya tinggal menguji Reliabilitasnya saja. Hasil uji realibilitas terhadap kedelapan butir pernyataan tersebut disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil uji Realibilitas kepuasan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,797	8

Uji reliabilitas didasarkan pada nilai Alpha Cronbach (α), nilai Alpha Cronbach (α) sebesar $0,786 > 0,60$ sehingga data penelitian dianggap cukup baik dan reliable untuk digunakan sebagai input dalam proses penganalisaan data guna menguji hipotesis penelitian.

4) Analisis Uji Regresi Sederhana

Metode Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel Pelayanan administrasi akademik terhadap variabel kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Setelah dihitung dengan menggunakan program SPSS 21, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.12
Pengujian Regresi Sederhana
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	489.119	1	489.119	42.756	.000 ^b
	Residual	915.186	80	11.440		
	Total	1404.305	81			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Pelayanan

Sumber: Hasil Olah Data 2016.

Pada bagian ini untuk menjelaskan apakah ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel bebas (Pelayanan Administrasi Akademik) terhadap variabel terikat (Kepuasan Mahasiswa). Dari output tersebut terlihat bahwa F hitung = 42.756 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksikan variabel Kepuasan Mahasiswa.

Tabel 4.13
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.517	2.480		5.047	.000
	Pelayanan	.569	.087	.590	6.539	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Hasil Olah Data 2016

1. Persamaan Regresi

Pada Tabel Coefficients, pada kolom B pada Constant (a) adalah 12, 517 sedang nilai pelayanan (b) adalah 0,569 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :

$$Y = a + bX \text{ atau } 12,517 + 0,569 X$$

Nilai B Sebesar 0,569 dengan tanda Positif menunjukkan Arah hubungan yang searah, hal ini berarti apabila pelayanan (X) mengalami peningkatan sebesar 1% maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 56, 9 %, sebaliknya bila pelayanan (X) mengalami penurunan sebesar 1% maka kepuasan pelanggan akan turun sebesar 56, 9 %, .

2. Koefisien Korelasi

Uji Korelasi dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (Pelayanan Administrasi Akademik) dengan variabel terikat (Kepuasan Mahasiswa) dan sebaliknya. Hubungan variabel X dan variabel Y bersifat :

- a. Positif, artinya jika variabel X naik, maka variabel Y naik.
- b. Negatif, Artinya jika variabel X naik, Maka variabel Y turun.

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Korelasi

Correlations

		Pelayanan Administrasi	Kepuasan Mahasiswa
Pelayanan Administrasi	Pearson Correlation	1	,590**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	82	82
Perkembangan Usaha	Pearson Correlation	,590**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	82	82

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

Pada Output diatas terlihat korelasi antara Pelayanan Administrasi Akademik dengan kepuasan mahasiswa menghasilkan angka 0,590 dan nilai sig (2-tailed) sebesar 0,000 Angka tersebut menunjukkan angka dibawah atau lebih kecil dari 0,05, maka nilai korelasi tersebut berarti/signifikan dan sebaliknya.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.590 ^a	.348	.340	3.38228

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Sumber: Hasil Olah Data 2016

Pada Tabel diatas merupakan Model Summary yang menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,590 atau 59% dan dijelaskan besarnya

presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R²) sebesar 0,348 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Pelayanan Administrasi Akademik) terhadap variabel terikat (kepuasan mahasiswa) adalah sebesar 34,8 %, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

4. Uji Signifikasi (Uji - T)

Tabel 4.16
Hasil Uji – T (Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.517	2.480		5.047	.000
Pelayanan	.569	.087	.590	6.539	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil Olah Data 2016

Selain menggambarkan persamaan regresi, output ini juga juga menampilkan uji signifikansi dengan uji t yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel Pelayanan Administrasi Akademik (X) terhadap variabel Kepuasan Mahasiswa (Y), proses pengujian sebagai berikut:

- Jika nilai Sig < 0,05 = H₀ ditolak dan H_a diterima yang berarti Variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- Jika nilai Sig ≥ 0,05 = H₀ diterima dan H_a ditolak yang berarti variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Berdasarkan output coefficients di atas, diperoleh t_{hitung} sebesar 6.539 dan t_{tabel} sebesar 0,239 yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $Sig = 0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan dapat diartikan bahwa variabel Pelayanan Administrasi Akademik berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Gambaran Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terhadap kepuasan Mahasiswa.

Berdasarkan tanggapan mahasiswa sebagai responden terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam diperoleh gambaran dengan persentase skor sebesar 70,48% berada dalam rentang 61%-80% atau berada dalam kategori pelayanan baik.

Menurut Tjiptono Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Lebih lanjut menurut Gronroos dalam Fandy Tjiptono, menyatakan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas total suatu jasa terdiri atas dua dimensi utama. Dimensi pertama, yakni *technical quality (outcome dimension)* yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang dipersepsikan pelanggan. Dan dimensi kedua, yaitu *functional quality (process-related dimension)* berkaitan dengan

kualitas cara penyampaian jasa atau menyangkut proses transfer kualitas teknis, output atau hasil akhir jasa dari penyedia jasa kepada pelanggan.⁶⁶

Penyedia jasa memiliki citra positif di dalam benak pelanggan, kesalahan minor yang terjadi sangat mungkin dimaafkan. Apabila kesalahan kerap terjadi, maka citra positif tersebut akan rusak. Sebaliknya, jika citra organisasi sudah negatif terlebih dahulu, maka pengaruh atau efek dari setiap kesalahan yang dilakukannya kerap kali jauh lebih besar daripada bila citranya positif. Dalam kaitannya dengan persepsi terhadap kualitas, citra dapat dipandang sebagai filter.

Penilaian efektif dan tidak efektifnya pelayanan yang diberikan sangat erat kaitannya dengan pemahaman petugas dalam memahami kebutuhan mahasiswa, hal yang penting bagi mahasiswa adalah bahwa pihak lembaga harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan penyesalan terhadap kecewanya mahasiswa dan berusaha memperbaiki situasi.⁶⁷ Ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan, yaitu sebagai berikut:

- a) Empati pada pelanggan dalam hal ini mahasiswa yang marah
- b) Kecepatan dalam penanganan keluhan
- c) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan

⁶⁶ Tjiptono, Fandy, *Service Quality and Satisfaction*, (Penerbit : Andi Yogyakarta, 2005), h.31.

⁶⁷Tjiptono, Fandy, *Service Quality and Satisfaction*, h.31.

d) Kemudahan bagi mahasiswa untuk menghubungi bagian Akademik. Jika aspek penting tersebut diatas dilaksanakan dengan baik maka para pelanggan (mahasiswa) tidak timbul kekecewaan yang lain.⁶⁸

2. Gambaran Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar .

Hasil penelitian menunjukkan Tingkat kepuasan mahasiswa sebagai responden terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memperoleh persentase skor sebesar 71,3 % berada dalam rentang 61%-80% atau berada dalam kategori memuaskan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan. Kreitner juga berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap aspek pekerjaan. Aspek perasaan nyaman dalam memperoleh pelayanan merupakan salah satu indikator bahwa mahasiswa puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini sejalan dengan pendapat Kotler kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Perasaan senang yang dirasakan oleh konsumen inilah terwujud dalam bentuk perasaan nyaman setelah mendapatkan pelayanan dari pihak fakultas. Jadi jika pelayanan yang diberikan Akademik Fakultas

⁶⁸M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa terpadu, (Total Service Management)*, h. 132.

Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar kepada pelanggan dalam hal ini mahasiswa baik dan sesuai dengan harapan mahasiswa maka kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa akan baik pula, begitupun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa kurang sesuai bahkan tidak memenuhi harapan mahasiswa maka mahasiswa tidak akan merasa puas terhadap Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar yang memberi layanan.

Menurut Aritonga Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan, pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian kembali. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk lain.⁶⁹

Menurut Tjiptono ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor Internal dan eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kurang sopan dalam memberikan pelayanan, tidak tepat waktu, kesalahan pencatatan transaksi. Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang diluar kendali perusahaan, seperti adanya cuaca yang tidak sesuai harapan, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan.

⁶⁹ M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa terpadu, (Total Service Management)*, h. 132.

Dalam hal ketidakpuasan ada beberapa yang dilakukan pelanggan, yaitu Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi.

Beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seseorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu (a) derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan, (b) tingkat ketidakpuasan pelanggan, (c) manfaat yang diperoleh, (d) pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh, (e) sikap pelanggan terhadap keluhan, (f) tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi.

Berdasarkan temuan penelitian maka implikasi teoritis dari penelitian ini bahwa pihak akademik sebagai penyedia jasa dapat mengetahui kepuasan dari para konsumennya, melalui umpan balik yang diberikan oleh pihak fakultas sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan pelanggan (mahasiswa). Hal ini merupakan peluang bagi organisasi yang memberi pelayanan jasa untuk dapat mengetahui kinerja dari organisasinya, dengan adanya komplain tersebut badan usaha dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan sehingga dapat memuaskan konsumen yang belum puas. Biasanya konsumen mempunyai komitmen yang besar pada organisasi jasa yang menanggapi komplain darinya.

3. Pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar

Untuk menjelaskan pengaruh variabel Bebas yaitu Pelayanan Administrasi Akademik dan variabel Terikat yaitu Kepuasan Mahasiswa perlu diketahui dahulu koefisien determinasi (R^2). Koefisien determinasi menunjukkan sumbangan pengaruh Pelayanan Administrasi Akademik (X) dan variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) yaitu sebesar 0,348 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Pelayanan Administrasi Akademik) terhadap variabel terikat (Kepuasan Mahasiswa) adalah sebesar 34,8 %, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Akademik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa nilai t_{hitung} sebesar 6,539 dan t_{tabel} sebesar 0,239 yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $Sig = 0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dan dapat diartikan bahwa variabel Pelayanan Administrasi Akademik berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

BAB V

PENUTUP

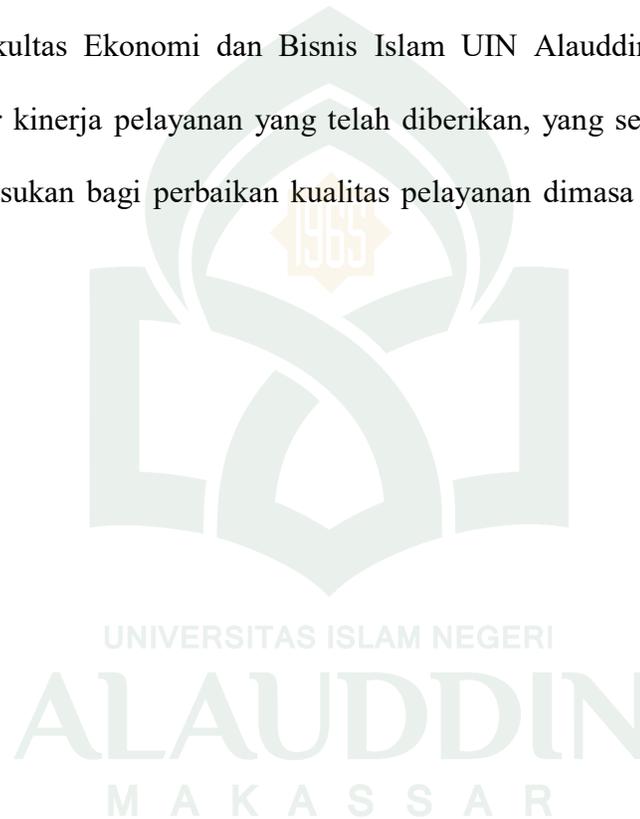
A. Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

4. Tanggapan mahasiswa sebagai responden terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam diperoleh gambaran pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan persentase skor sebesar 70,48% berada dalam rentang 61%-80% atau berada dalam kategori pelayanan baik.
5. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam diperoleh persentase skor sebesar 71,3 % berada dalam rentang 61%-80% atau berada dalam kategori memuaskan.
6. Hasil analisis menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Akademik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa nilai t_{hitung} sebesar 6,539 dan t_{tabel} sebesar 0,239 yang berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $Sig = 0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, dan dapat diartikan bahwa variabel Pelayanan Administrasi Akademik berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar.

B. Saran

1. Kepada pihak pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar agar meningkatkan pelayanan Akademik sehingga kepuasan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan meningkat.
2. Perlunya ada kotak keluhan sebagai umpan balik kepuasan mahasiswa agar pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar dapat mengukur kinerja pelayanan yang telah diberikan, yang selanjutnya menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Zaeni, *Pengaruh Kualitas Pelayanan (service quality) terhadap Kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (uin) Malang*.
- Alek Abdan Syakuro, “*Pengaruh Peningkatan Pelayanan dengan Prinsip-Prinsip Syariah pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan; Studi Kasus pada RSI Sultan Agung Semarang*”, (Semarang: Ilmu Ekonomi Islam Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2010).
- Ancok, Djamaluddin, dan Singarimbun, *Metode Penelitian Survei*. LP3ES Jakarta; 1995.
- Arisutha, Damartaji, *Dimensi Kualitas Pelayanan*, Jakarta: Gramedia Pustaka, 2005.
- Barata, Atep, *Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001.
- Darussalam, *Etika Bisnis dalam Perspektif hadist* (Makassar: Alauddin University perss,2011).
- Depertemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Semarang : PT Karya Toha Putra, 2002).
- Didin. HendraTanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003).
- Irawan, Handi, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Gramedia, 2003).
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006).
- Kuncoro, Mudrajat, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi 3*, (Jakarta: Erlangga, 2009).
- M. Daryanto, *Administrasi Pendidikan*, Cet. 6, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).
- M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010).
- Muhammad Djakfar, *Agama Etika dan Ekonomi; Wacana menuju Pengembangan Ekonomi Rabbaniyah*, (Malang: UIN-Malang perss, 2007).
- Muhammad Tjoko Triono, “*Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiah IAIN Walisongo*, (Semarang: Fakultas Tarbiah Institut agama Islam Negeri, Walisongo, 2012).
- Ninik Sugih Hartini, “*Pelaksanaan Sistem Administrasi Akademik di Politeknik Seni*, (Yogyakarta: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta September, 2010).

- Notoatmodjo Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Asdi Mahasatya, 2003).
- Parasuraman, A. Valerie, (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. New York, The Free Press, 2001.
- Philip Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran – Principles of marketing*, edisi VII, 1997.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, 1995.
- Rangkuti, Freddy, *Konsep Pengukuran Kepuasan*, Jakarta :PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Ratminto dan Atik Septi Winasih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009).
- Sadat, A. M, *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi Terhadap Kepuasan Mahasiswa* (Studi Kasus Universitas Indonesia). Skripsi. Jakarta: Program Pasca Sarjana Ilmu Ekonomi dan Manajemen Universitas Indonesia, 2000.
- Siradjuddin, *Perilaku Kepemimpinan dan kinerja karyawan Bank Perkreditan Rakyat di Sulawesi Selatan*, (Makassar: Alauddin Press, 2011).
- Solihin, “Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang Tahun Ajaran 2010/2011” Skripsi, IAIN Walisongo Semarang www.http.eprints.walisongo.ac.id/640/6/073311020_Bibliografi.pdf; 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi; dilengkapi dengan Metode R&D*. (Bandung: Alfabet, 2012).
- Supranto. J , *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006).
- Suranto, *Manajemen Mutu Dalam Pendidikan*, (Semarang: CV. Ghyas Putra, 2009).
- Syamsuddin, *Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Jasa*, Bandung:Tarsito, 1999.
- Tirtomulyo, Abadi, *Peningkatan Kepuasan Konsumen dalam Tinjauan Pemasaran Jasa*, Jakarta: Rajawali Press, 1999.
- Tjiptono, Fandy, *Kepuasan dalam Pelayanan*, Jakarta: Salemba Empat, 2004.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Publik
- Yamit Zulhan, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisa, 2001).
- Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L., (Diterjemahkan oleh Sutanto), *The Quest for Global Quality*, Jakarta: Pustaka Delapratasa.

Zeithaml, Bitner (Diterjemahkan oleh Purwoko) *The Concept of Customer Satisfaction*. The McGraw-Hill Companies. Inc. USA, 1990.



RIWAYAT HIDUP



NISMAWATI dilahirkan disalah satu daerah di Kecamatan Pa'jukukang Kabupaten Bantaeng pada tanggal 07 September 1991. Anak kedua dari Empat bersaudara hasil buah kasih dari pasangan Ayah Asbar dengan Ibu Mantang. Pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar Inpres Ujung Katingting dan lulus pada tahun 2006, pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 3 Tompobulu yang sudah berubah nama menjadi SMPN 1 Pa'jukukang Kabupaten Bantaeng dan lulus pada tahun 2009, dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Tompobulu Kabupaten Bantaeng dan lulus pada tahun 2012, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan selesai pada tahun 2016 dengan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E). selama menjadi mahasiswa penulis aktif diberbagai organisasi baik di intra kampus maupun ekstra kampus. Salah satunya pernah menjadi pengurus HMJ Ekonomi Islam, selain itu pengalaman organisasi penulis (ekstra kampus) yaitu pernah bergabung pada organisasi Forum Kajian Ekonomi Syariah (Forkeis).



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R