

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KINERJA PEGAWAI LAYANAN  
ADMINISTRASI DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN  
MAHASISWA PRODI MPI DI FITK UIN SUNAN KALIJAGA**



Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

Disusun Oleh:  
**AIDIL IKROM**  
**NIM: 16490005**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Aidil Ikrom

NIM : 16490005

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini dengan judul “PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KINERJA PEGAWAI LAYANAN ADMINISTRASI DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PRODI MPI DI FITK UIN SUNAN KALIJAGA” adalah asli karya atau penulisan saya sendiri bukan plagiasi dari hasil orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Harap maklum adanya. Terimakasih

Yogyakarta, 24 September 2021

Yang menyatakan,



Aidil Ikrom  
NIM. 16490005



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga  
FM-UINSK-BM-05-03/R0

### SURAT PESETUJUAN SKRIPSI

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta memberikan bimbingan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Aidil Ikrom

NIM : 16490005

Judul : Presepsi Mahasiswa terhadap Kinerja Pegawai Layanan

Administrasi dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Mahasiswa

Prodi MPI di FITK UIN Sunan Kalijaga

sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Pendidikan.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 24 September 2021

Pembimbing,

Muhammad Qowim, S.Ag., M.Ag.

NIP. 19790819200604 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513056 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-59.2/Un.02/DT/PP.00.9/01/2022

Tugas Akhir dengan judul : PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KINERJA PEGAWAI LAYANAN ADMINISTRASI DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PRODI MPI DI FITK UIN SUNAN KALIJAGA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : AIDIL IKROM  
Nomor Induk Mahasiswa : 16490005  
Telah diujikan pada : Rabu, 15 Desember 2021  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**



Ketua Sidang

Muhammad Qowim, S.Ag., M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 61d70919d1eb



Penguji I

Dr. Zainal Arifin, S.Pd.I, M.S.I  
SIGNED

Valid ID: 61df6bb9744a4



Penguji II

Irwanto, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 61df9c52ac00f



Yogyakarta, 15 Desember 2021 UIN  
Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 61dfcd7fdea76

## MOTO

يَا أَيُّهَا الْإِنْسَانُ إِنَّكَ كَادِحٌ إِلَىٰ رَبِّكَ كَدْحًا فَمُلَاقِيهِ

“Wahai manusia! Sesungguhnya kamu telah bekerja keras menuju Tuhanmu,  
maka kamu akan menemui-Nya.”<sup>1</sup>

(QS. Al-Insyiqaq: 6)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya: CV Penerbit Fajar Mulya, 2009), 483.

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini penulis persembahkan untuk*

*Almamater tercinta*

*Program Studi Manajemen Pendidikan Islam*

*Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan*

*Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga*

*Yogyakarta*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ، وَعَلَى آلِهِ

وَأَصْحَابِهِ وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ، أَمَّا بَعْدُ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam yang selalu melimpahkan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan tepat waktu. Shalawat serta salam tak jenuh-jenuhnya kita bershawat kepada Nabi akhir zaman Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini mengkaji tentang persepsi mahasiswa terhadap kinerja pegawai layanan administrasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa Prodi MPI di FITK UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Sri Sumarni, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan pengarahan selama saya menjadi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan.
2. Bapak Dr. Zainal Arifin, M.S.I selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah banyak memberikan motivasi agar saya menjadi mahasiswa yang kreatif, inovatif, dan produktif.

3. Ibu Nora Saiva Janana, M.Pd, selaku Sekretaris Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan motivasi dalam melaksanakan perkuliahan di prodi MPI.
4. Bapak Muhammad Qowim, M.Ag, selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dalam menyusun skripsi. Saya mengucapkan terima kasih atas motivasi dan ilmu yang diberikan selama penyusunan skripsi.
5. Segenap mahasiswa prodi MPI angkatan 2017,2018 dan 2019 yang sudah bersedia menjadi responden dan ikhlas meluangkan waktunya untuk ikut andil dalam penelitian yang saya lakukan.
6. Kedua orang tua, bapak Agus Warinto dan Ibu Nur Maisaroh yang telah memberikan semangat, motivasi, akomodasi, dan juga yang terpenting adalah do'a yang tulus dan ikhlas agar saya cepat menyelesaikan skripsi. Dan saya sangat berterima kasih sekali kalian selalu sabar menunggu skripsi ini diselesaikan.
7. My flower, saya sangat berterima kasih untuk selalu mengingatkan dan memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Adhiraja MPI 2016, terimakasih telah memberikan semangat dengan lebih dulu menyelesaikan skripsi hingga saya semakin semangat untuk ikut menyusul.



Semoga semua bantuan, bimbingan dan support yang telah diberikan kepada penulis di catat sebagai amal ibadah oleh Allah SWT.

Yogyakarta, 2 September 2021

Penulis,



Aidil Ikrom  
NIM. 16490005



## ABSTRAK

**Aidil ikrom.** *Presepsi Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai Layanan Administrasi dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi MPI di FITK UIN Sunan Kalijaga.* Skripsi Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. 2021.

Penelitian pada skripsi ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode korelasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adanya pengaruh, hubungan, dan kontribusi dari variabel kinerja pegawai (X) terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Kotler yang menyatakan bahwa kepuasan pembeli atau konsumen tergantung pada kinerja karyawan atau kinerja pegawai dalam memenuhi harapan konsumen.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 154 mahasiswa dari jumlah populasi sebanyak 248 mahasiswa yang dilakukan di Prodi MPI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. Pengambilan sampel berdasarkan pada kaidah *Probability sampling* dengan metode *stratified random sampling*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai (X), variabel dependennya adalah kepuasan mahasiswa (Y). Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data menggunakan kuesioner dan dokumen. Sementara itu, pengolahan data menggunakan bantuan SPSS dan teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan statistik inferensial.

Hasil uji korelasi bivariat antara variabel kinerja pegawai (X) dengan Variabel kepuasan mahasiswa (Y) menunjukkan nilai koefisien korelasi bivariat sebesar 0.719 dan nilai signifikansi  $0.000 < \alpha 0.05$ . Artinya, kinerja pegawai dan kepuasan mahasiswa memiliki hubungan yang positif dan masuk pada kategori kuat karena angka 0.719 berada pada interval 0.60-0.799 sehingga  $H_a$  diterima. Sementara itu, dari hasil analisis regresi linier sederhana didapatkan nilai  $R^2$  sebesar 0.517. Artinya, variabel kepuasan mahasiswa mampu diterangkan oleh variabel kinerja pegawai sebesar 51.7%. Persamaan regresi  $Y = - 0.066 + 1.017$ . Nilai signifikansi pada uji regresi sebesar  $0.000 < \alpha 0.05$  dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $12.758 > 1.976$ . dengan demikian,  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya, kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

**Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kepuasan Mahasiswa.**

## ABSTRACT

**Aidil ikrom.** *Student Perceptions of Administrative Service Employee Performance and Its Effect on Student Satisfaction in MPI Study Program at FITK UIN Sunan Kalijaga.* Thesis Yogyakarta: Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Sunan Kalijaga State Islamic University. 2021.

The research in this skripsi is a quantitative research with correlational method. This study aims to analyze the influence, relationship, and contribution of the employee performance variable (X) on the student satisfaction variable (Y). The theory used in this study is Kotler's theory which states: that buyer or consumer satisfaction depends on employee performance or employee performance in meeting consumer expectations.

This study used a sample of 154 students from a total population of 248 students conducted at the MPI Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training. Sampling was based on the rule *probability sampling* with the method *stratified random sampling*. The independent variable in this study is employee performance (X), the dependent variable is student satisfaction (Y). Instruments used to collect data using questionnaires and documents. Meanwhile, data processing using SPSS assistance and data analysis techniques used were descriptive statistics and inferential statistics.

The results of the bivariate correlation test between the employee performance variable (X) and the student satisfaction variable (Y) showed a bivariate correlation coefficient value of 0.719 and a significance value of  $0.000 < 0.05$ . This means that employee performance and student satisfaction have a positive relationship and are included in the strong category because the number 0.719 is in the 0.60-0.799 interval so  $H_a$  is accepted. Meanwhile, the results of simple linear regression analysis obtained the value of  $R^2$  by 0.517. That is, the variable of student satisfaction can be explained by the variable of employee performance of 51.7%. The regression equation  $Y = - 0.066 + 1.017X$ . The significance value in the regression test is  $0.000 < 0.05$  with  $t_{count} > t_{table}$ , namely  $12.758 > 1.976$ . thus,  $H_a$  received and  $H_0$  is rejected. That is, employee performance has a significant effect on student satisfaction.

**Keywords: Employee Performance, Student Satisfaction.**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
HALAMAN ABSTRAK.....	x
HALAMAN ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	3
D. Telaah Pustaka .....	4
E. Sistematika Pembahasan .....	9
BAB II: LANDASAN TEORI.....	11
A. Kerangka Teori.....	11
B. Kinerja Pegawai.....	11
C. Kepuasan Mahasiswa.....	12

	D. Hipotesis Penelitian .....	14
<b>BAB III:</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>15</b>
	A. Jenis Penelitian .....	15
	B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	15
	C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	16
	1. Populasi .....	16
	2. Sampel.....	16
	D. Variabel Penelitian.....	19
	E. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya.....	20
	1. Kinerja Pegawai (X).....	20
	2. Kepuasan Mahasiswa (Y).....	22
	F. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	24
	G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	26
	1. Uji Validitas.....	26
	2. Uji Reliabilitas .....	29
	H. Teknik Analisis Data .....	31
	1. Analisis Deskriptif .....	31
	2. Analisis Inferensial .....	32
<b>BAB IV:</b>	<b>PROFIL FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN</b>	
	<b>KEGURUAN</b>	
	<b>UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA .....</b>	<b>34</b>
	A. Profil UIN Sunan Kalijaga .....	34
	B. Sejarah FITK UIN Sunan Kalijaga.....	35
	C. Kondisi Terkini FITK UIN Sunan Kalijaga.....	36

1. Struktur Organisasi FITK UIN Sunan Kalijaga.....	36
D. Profil Prodi Manajemen Pendidikan Islam.....	38
BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Deskripsi Data.....	39
1. Komposisi Sampel .....	39
2. Distribusi Frekuensi Data.....	40
3. <i>Crosstabs</i> (Tabel Hubungan).....	55
B. Statistik Inferensial.....	65
1. Korelasi Bivariat .....	65
2. Regresi Linier Sederhana .....	67
C. Pembahasan .....	70
BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN .....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.0	: Daftar Jumlah Mahasiswa MPI UIN Sunan Kalijaga.....	18
Tabel 3.1	: Daftar <i>Random Sampling</i> Mahasiswa.....	18
Tabel 3.2	: Interval Skor Variabel Kinerja Pegawai .....	21
Tabel 3.3	: Interval Skor Variabel Kepuasan Konsumen .....	23
Tabel 3.4	: Kisi-kisi Kuesioner dan Skala Pengukuran Variabel Kinerja Pegawai.....	25
Tabel 3.5	: Kisi-kisi Kuesioner dan Skala Pengukuran Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	26
Tabel 3.6	: Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (X) .....	27
Tabel 3.7	: Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y) .....	28
Tabel 3.8	: Kriteria Uji Reliabilitas Instrumen berdasarkan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	29
Tabel 3.9	: Reliability Statistics Variabel Kinerja Pegawai .....	30
Tabel 3.10	: Reliability Statistics Variabel Kepuasan Mahasiswa .....	30
Tabel 3.11	: Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan .....	33
Tabel 4.0	: Perkembangan UIN Sunan Kalijaga .....	34
Tabel 4.1	: Prodi S1 FITK UIN Sunan Kalijaga.....	36
Tabel 4.2	: Prodi S2 FITK UIN Sunan Kalijaga.....	36
Tabel 4.3	: Prodi S3 FITK UIN Sunan Kalijaga.....	37
Tabel 5.0	: Deskripsi Data Berdasarkan Tahun Angkatan .....	39
Tabel 5.1	: Deskripsi Data Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 5.2	: Penggunaan Komputer dan Multimedia .....	40
Tabel 5.3	: Penggunaan Komputer dan Multimedia .....	40

Tabel 5.4 : Pelayanan .....	41
Tabel 5.5 : Pelayanan .....	42
Tabel 5.6 : Pelayanan .....	42
Tabel 5.7 : Pengelolaan Administrasi dokumen .....	43
Tabel 5.8 : Pengelolaan Administrasi dokumen .....	43
Tabel 5.9 : Pengarsipan Dokumen .....	44
Tabel 5.10 : Pengarsipan Dokumen .....	45
Tabel 5.11 : Keterampilan Berkomunikasi.....	45
Tabel 5.12 : Keterampilan Berkomunikasi.....	46
Tabel 5.13 : Kategori Kinerja Pegawai .....	46
Tabel 5.14 : Kesesuaian Harapan.....	47
Tabel 5.15 : Kesesuaian Harapan.....	48
Tabel 5.16 : Kesesuaian Harapan.....	49
Tabel 5.17 : Minat Untuk Berkunjung Kembali .....	49
Tabel 5.18 : Minat Untuk Berkunjung Kembali .....	50
Tabel 5.19 : Minat Untuk Berkunjung Kembali .....	51
Tabel 5.20 : Minat Untuk Berkunjung Kembali .....	51
Tabel 5.21 : Bersedia Merekomendasikan .....	52
Tabel 5.22 : Bersedia Merekomendasikan .....	53
Tabel 5.23 : Bersedia Merekomendasikan .....	53
Tabel 5.24 : Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	54
Tabel 5.25 : Tabel Hubungan antara Tahun Angkatan dan Tingkat Kinerja Pegawai.....	55
Tabel 5.26 : Tabel Chi-Square Tests.....	56



Tabel 5.27 : Tabel Hubungan antara Jenis Kelamin dan Tingkat Kinerja Pegawai.....	57
Tabel 5.28 : Tabel <i>Chi-Square Tests</i> .....	58
Tabel 5.29 : Tabel Hubungan antara Tahun Angkatan dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	59
Tabel 5.30 : Tabel <i>Chi-Square Tests</i> .....	60
Tabel 5.31 : Tabel Hubungan antara Jenis Kelamin dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	61
Tabel 5.32 : Tabel <i>Chi-Square Tests</i> .....	62
Tabel 5.33 : Tabel Hubungan antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa dan Tingkat Kinerja Pegawai.....	63
Tabel 5.34 : Tabel <i>Chi-Square Test</i> .....	64
Tabel 5.35 : Tabel Korelasi Bivariat antara Kinerja Pegawai dan Kepuasan Mahasiswa.....	65
Tabel 5.36 : <i>Model Summary</i> .....	67
Tabel 5.37 : ANOVA.....	67
Tabel 5.38 : <i>Coefficients</i> .....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.0:	Skema Hubungan Variabel X dan Variabel Y .....	19
Gambar 4.0:	Struktur Organisasi FITK UIN Sunan Kalijaga .....	41
Gambar 4.1:	Korelasi Kinerja Pegawai dan Kepuasan Mahasiswa.....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Surat Penunjuk Pembimbing
Lampiran II	: Bukti Seminar Proposal
Lampiran III	: Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran IV	: Surat Izin Penelitian Fakultas
Lampiran V	: Sertifikat PPL - KKN
Lampiran VI	: Sertifikat TOEC
Lampiran VII	: Sertifikat IKLA
Lampiran VIII	: Sertifikat PKTQ
Lampiran IX	: Curriculum Vitae
Lampiran X	: Kuesioner Penelitian
Lampiran XI	: Random Table
Lampiran XII	: Hasil Input Data SPSS
Lampiran XIII	: Hasil Output Olah Data SPSS (Uji Validitas)
Lampiran XIV	: Visi-Misi Prodi MPI UIN Sunan Kalijaga

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perguruan Tinggi atau PT merupakan salah satu dari tingkat pendidikan yang ada di Indonesia dan selalu dituntut untuk bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Perencanaan dan tindakan harus mampu dilakukan oleh Perguruan Tinggi untuk menghadapi tantangan dan persaingan yang semakin banyak dan kompetitif. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah pengkajian dan peningkatan aspek pelayanan yang dimiliki. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Perguruan Tinggi dimulai dari semua unit kerja yang ada didalamnya. Sama halnya pengukuran mutu pada suatu institusi atau fakultas. Kualitas mutu pelayanan kepada konsumen merupakan salah satu pengaruh keberhasilan suatu fakultas. Pelayanan disini diartikan sebagai sebuah aktifitas guna memenuhi kebutuhan yang dilakukan oleh individu, kelompok, dan organisasi. Pelayanan dapat diberikan kepada konsumen secara langsung ataupun secara tidak langsung.

Moerir mendefinisikan pelayanan sebagai sebuah proses untuk memenuhi kebutuhan yang didapatkan dari aktifitas langsung orang lain. Dalam sebuah standar pelayanan terdapat baku mutu pelayanan, diantaranya produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dalam sebuah kondisi yang dinamis untuk memenuhi dan bahkan melebihi harapan dari pihak yang menginginkan.<sup>2</sup> Kepuasan yang didapatkan pelanggan atau mahasiswa merupakan cermin dari sebuah

---

<sup>2</sup> M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 211-212.

pelayanan yang bermutu.<sup>3</sup> Hal ini selaras dengan pemikiran Kotler yang menyatakan bahwa kepuasan pembeli tergantung pada kinerja karyawan dalam pemenuhan harapan pembeli. Karyawan harus dapat menarik perhatian dan memberikan kepuasan kepada konsumen.<sup>4</sup>

Setelah mengkaji beberapa literatur yang menjadi landasan dalam penelitian ini, mayoritas literatur membahas tentang kualitas pelayanan saja. Belum terdapat penelitian yang membahas kinerja pegawai dan hubungannya dengan kepuasan. Padahal, kualitas pelayanan merupakan bagian dari hasil kinerja pegawai. Hasil dari kinerja seorang pegawai bisa jadi akan menentukan rasa puas tidaknya seorang konsumen jasa. Jika hal ini diterapkan dalam sebuah perguruan tinggi, kegiatan terkait kinerja pegawai mengarah kepada segala hal administrasi dan urusan surat-menyurat. Kegiatan ini merupakan hal yang sering bersinggungan, dilakukan, dan juga dibutuhkan oleh mahasiswa. Oleh karena itu, hal ini menjadi ketertarikan bagi peneliti untuk mengkaji lebih lanjut. Peneliti ingin meneliti apakah kinerja pegawai menjadi hal yang memengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa sebagai pengguna jasa dalam sebuah universitas.

## **B. Rumusan Masalah**

Penelitian ini dibuat untuk membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi kinerja pegawai administrasi itu sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dalam penelitian ini, terdapat dua rumusan masalah, yaitu:

---

<sup>3</sup> Irsyad Shabri dan Rahma Yanti, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang," *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis* 2, no. 1 (2020): 51–56.

<sup>4</sup> Rizka Mahendra Putra, "Pengaruh Pelayanan MA Raudlatut Thalibin Terhadap Kepuasan Siswa Tahun Akademik 2017/2018," *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan* 7, no. 2 (2020): 44–55.

1. Apakah terdapat hubungan antara kinerja pegawai layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa Prodi MPI di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
2. Seberapa besar pengaruh kinerja pegawai layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa Prodi MPI di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kinerja pegawai layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa Prodi MPI di FITK UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
  - b. Untuk mengetahui besar pengaruh kinerja pegawai layanan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa Prodi MPI di FITK UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

- a. Kegunaan Teoritis
  - 1) Hasil dari penelitian diharapkan menjadi tambahan wawasan terkait manajemen kinerja pegawai dalam suatu lembaga bagi para pengembang ilmu.
  - 2) Hasil dari penelitian terkait faktor yang mampu mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang salah satunya adalah pelayanan dari

tenaga administrasi diharapkan menjadi tambahan wawasan bagi para praktisi pendidikan.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Hasil dari penelitian akan menjadi manfaat dan tambahan wawasan terkait pentingnya suatu pelayanan administrasi guna mencapai kepuasan mahasiswanya
- 2) Sebagai bahan masukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswanya

#### D. Telaah Pustaka

Pendidikan merupakan hal yang penting dan terus menjadi sorotan di Indonesia. Pendidikan yang ada di Indonesia dibagi menjadi beberapa jenjang, salah satunya adalah Perguruan Tinggi (PT). Perguruan Tinggi (PT) dibagi menjadi dua kategori, Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Di Perguruan Tinggi, mahasiswa sebagai konsumen jasa yang ditawarkan dan diberikan. Mahasiswa sebagai konsumen jasa pastinya memiliki perasaan puas atau bahkan tidak puas. Menurut Kotler dan Keller kepuasan merupakan hasil yang muncul dari perbandingan antara persepsi atau harapan dengan apa yang diterima atas hasil kinerja dari suatu produk dalam wujud perasaan senang atau bahkan kecewa.<sup>5</sup> Kepuasan yang didapat oleh konsumen dapat dipengaruhi oleh beberapa

---

<sup>5</sup> Analia Lumban Gaol, Kadarisman Hidayat, dan Sunarti, "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan Smartphone Samsung)," *Jurnal Administrasi Bisnis* 38, no. 1 (2016): 125–132.

hal. Dari kajian literatur yang telah dilakukan, hal-hal yang dikaitkan dan dapat memengaruhi kepuasan konsumen dikelompokkan menjadi tiga, yaitu kualitas layanan, keadaan kelembagaan, dan karakteristik personal.

Penelitian Nafidzatul Ghofiroh dan Tri Sudarwanto tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Sampel diambil dari mahasiswa yang menjabat fungsionaris ormawa pada Fakultas Ekonomi periode 2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh fakultas tersebut. Hal ini dibuktikan dari hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.47 atau 77.8%.<sup>6</sup> Sama halnya penelitian yang dilakukan Aldi Nugraha dan Aditya Wardhana. Hasil koefisien determinasi sebesar 60.6% menunjukkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dapat disimpulkan bahwa secara signifikan kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang terdiri dari mahasiswa baru angkatan 2017 Prodi Administrasi Bisnis. Sedangkan dari penelitian Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, ada lima dimensi yang digunakan, yaitu; *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. *Reliability* dan *Responsiveness* merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Dari hasil penelitian, mahasiswa merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan yang dibuktikan dengan rata-rata indeks kepuasan mahasiswa sebesar 3.43.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Nafidzatul Ghofiroh dan Tri Sudarwanto, "( Studi Pada SMM ISO 9001 : 2008 Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya )," *Jurnal Pendidikan Tata Niaga* 3, no. 3 (2008): 1–10.8.

<sup>7</sup> Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, "Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan," *Jurnal Formatif* 7, no. 3 (2017): 272–285.



Penelitian Imran dan Siska Indrayani yang menggunakan responden seluruh mahasiswa aktif Akademi Kebidanan Salma tahun angkatan 2012 sampai dengan 2014, yaitu sebanyak 85 orang. Hasil penelitiannya menunjukkan kepuasan mahasiswa dan citra perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh kepuasan mahasiswa secara signifikan dan positif. Dibuktikan dari nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $71.495 > 2.04927$ ).<sup>8</sup> Peneliti Muhammad Nashruddin tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan pada Waserda Yaponpes Dayama Desa Jerowaru Kabupaten Lombok Timur mengungkapkan bahwa, ada 11 atribut dalam melihat kepuasan konsumen di Waserda Yaponpes Dayama Desa Jerowaru. Yakni area parkir yang luas, keanekaragaman produk yang dijual, gerai yang luas dan nyaman, bahasa yang mudah dimengerti dari karyawan, jam layanan tepat waktu, gerai yang bersih, rasa aman dalam berbelanja, memberikan pelayanan tanpa perbedaan, adanya layanan pengantaran barang, lokasi yang strategis, dan penyediaan toilet. Dari semua atribut di atas, yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah area parkir yang luas. Dengan adanya parkir yang luas konsumen dapat lebih nyaman terhadap kendaraan yang digunakan.<sup>9</sup> Hal ini berbeda dengan penelitian Asnah, Rus Andraini, dan Rahmawati Shoufiah, dengan sampel seluruh mahasiswa D-III Keperawatan Kelas Balikpapan Politeknik Kesehatan Kemenkes Kaltim dengan jumlah 118 orang. Mereka menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa tidak sesuai yang diharapkan. Dibuktikan dari nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $13.454 > 2.29$ ) dengan angka signifikansi 0.000.

---

<sup>8</sup> Imran dan Siska Indrayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Citra Perguruan Tinggi pada Akademi Kebidanan Salma Siak," *Ensiklopedia of Journal* 2, no. 2 (2020): 47–52.

<sup>9</sup> Muhammad Nashruddin, "Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Layanan Pada Waserda Yaponpes Dayama Desa Jerowaru Kabupaten Lombok Timur," *Journal of Chemical Information and Modeling* 5, no. 1 (2017): 61–76.

Dengan demikian kualitas pelayanan yang didapatkan mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Kaltim masih belum memuaskan.<sup>10</sup>

Selain kualitas pelayanan, keadaan lembaga juga memengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Lisa Handayani dan Nanik Suryani, kepuasan masyarakat secara langsung dipengaruhi oleh lingkungan kerja fisik. Hal ini dibuktikan adanya pengaruh yang signifikan dan positif sebesar 0.852 berdasarkan hasil analisis data. Disamping itu, berdasarkan uji parsial lingkungan kerja fisik yang disandingkan dengan kinerja pegawai dan komunikasi interpersonal didapatkan nilai signifikansi  $0.002 < 0.05$  dan  $t$  hitung sebesar 3.122.<sup>11</sup> Selaras dengan penelitian tersebut, Cut Devi Maulidasari dan Riznal Ahkyar menyatakan bahwa kualitas jurusan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil nilai *t-statistic* sebesar 15.639 lebih besar dari 1.960 dengan *p-values*  $0.000 < 0.05$ .<sup>12</sup> Dengan demikian, semakin baik kualitas yang diberikan maka kepuasan akan meningkat. Sementara itu, menurut Herry Mulyono orientasi pasar dan citra lembaga harus menjadi perhatian utama pada Perguruan Tinggi (PT). Nilai koefisien jalur orientasi pasar terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0.577 dengan signifikansi 0.001. Sedangkan nilai koefisien jalur citra lembaga terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0.263 dengan

---

<sup>10</sup> Rus Andraini dan Rahmawati Shoufiah Asnah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Keperawatan" 2, no. 1 (2017): 40–49.

<sup>11</sup> Lisa Handayani dan Nanik Suryani, "Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan" 8, no. 2 (2019): 743–57.

<sup>12</sup> Cut Devi Maulidasari dan Riznal Ahkyar, "Pengaruh Kualitas Jurusan terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Dampaknya Pada Loyalitas Mahasiswa Baru Tahun Ajaran 2017 – 2018 Pada Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh," *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen* 2, no. 1 (2018): 53–71.

signifikansi 0.001.<sup>13</sup> Artinya, orientasi pasar dan citra lembaga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Terdapat faktor lain yang memengaruhi tingkat kepuasan selain yang telah dipaparkan beberapa literatur diatas, yaitu karakteristik dosen. Dalam penelitiannya, Sulis Setiyowati, Sudarmono, dan Apuanor membagi karakteristik dosen menjadi lima karakteristik, yaitu ekstraversi, keramahan, kesadaran, neurotisme, dan keterbukaan. Secara deskriptif, diperoleh hasil skor minimum 31.00 dan skor maksimum 71.00 dengan rata-rata sebesar 51.6250 dan standar deviasi 13.70023 pada variabel (X) karakteristik dosen. Akan tetapi, terdapat perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap lima karakteristik dosen berdasarkan uji One Way Anova. Hal ini terbukti dari nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $3.364 > 2.41$ ) dengan nilai  $p-values$   $0.020 < 0.05$ . Dari lima karakteristik, tipe ekstraversi berada pada kategori kepuasan paling tinggi dengan rata-rata 40.41.<sup>14</sup>

Sementara itu, Lisa Handayani dan Nanik Suryani dalam penelitiannya menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Pengaruh langsung komunikasi interpersonal dengan kepuasan masyarakat sebesar 0.715. Sedangkan kualitas pelayanan yang berperan sebagai variabel intervening memiliki pengaruh tidak langsung antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0.245.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> Herry Mulyono, "Pengaruh Orientasi Pasar dan Citra terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Implikasinya terhadap Loyalitas Mahasiswa," *Jurnal Aplikasi Manajemen* 14, no. 3 (2016): 515–527,

<sup>14</sup> dan Apuanor Sulis Setiyowati, Sudarmono, "Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Karakteristik Dosen Di STKIP Muhammadiyah Sampit," *Jurnal Paedagogie* 7, no. 1 (2019): 55–63.

<sup>15</sup> Lisa Handayani dan Nanik Suryani, "Pengaruh Kinerja Pegawai..., 749.

Dari kajian literatur diatas, secara umum kepuasan konsumen dipengaruhi oleh tiga hal, yaitu kualitas layanan, keadaan lembaga, dan karakteristik personal. Kualitas layanan merupakan sebagian kecil dari kinerja pegawai. Namun, belum ada kajian yang menyatakan bahwa kinerja pegawai secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan. Padahal banyak bagian dalam kinerja pegawai selain kualitas pelayanan. Terdapat salah satu jurnal yang menyinggung kinerja pegawai akan tetapi disandingkan dengan variabel lain. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut terkait pengaruh dari kinerja pegawai terhadap kepuasan yang dirasakan para pengguna jasa. Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan yang akan terjadi ketika kinerja pegawai disuatu lembaga pada tingkat yang tinggi ataupun rendah dan dampaknya terhadap kepuasan konsumen.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Dalam pembahasan sistematis anda dapat melihat gambaran umum tentang komposisi skripsi. Sistematika pembahasan dalam skripsi ini meliputi enam bab, yaitu:

BAB I pada penelitian ini berisi latar belakang masalah. Alasan dari penelitian ini dilakukan dijelaskan pada latar belakang masalah. Selain itu, pada bab ini juga dipaparkan rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka yang berisi kajian sebelumnya, dan sistematika pembahasan.

BAB II memaparkan tentang landasan teori yang terdiri dari kerangka teori, kinerja pegawai, kepuasan mahasiswa, dan hipotesis penelitian. Kerangka teori berisi tentang penjelasan teori yang digunakan, dilanjutkan dengan penjelasan tentang kinerja pegawai dan kepuasan konsumen. Selain itu, dilengkapi juga rumusan hipotesis penelitian.

BAB III berisi metode penelitian yang digunakan. Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, pendefinisian variabel operasi, alat pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta metode analisis data.

BAB IV menjelaskan tentang Profil Lembaga FITK UIN Sunan Kalijaga sebagai lokasi penelitian dalam skripsi ini. Profil tersebut menjelaskan tentang Profil UIN Sunan Kalijaga, perkembangan UIN Sunan Kalijaga, sejarah FITK, kondisi terkini, Profil Prodi Manajemen Pendidikan Islam, serta susunan dari struktur organisasi.

Bab V menjelaskan hasil penggunaan data dan analisis data, dimulai dengan komposisi sampel, distribusi frekuensi, tabel relasional, korelasi bivariat, analisis regresi linier sederhana, dan pembahasan.

BAB VI Kesimpulan berisi hasil akhir penelitian berupa diterima atau ditolak hipotesis penelitian skripsi ini. Bab ini juga berisi saran-saran yang bersifat membangun dan positif bagi lokasi penelitian dan peneliti selanjutnya.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah didapatkan, peneliti mendapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kinerja pegawai (X) dengan variabel kepuasan konsumen (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi bivariat antara kinerja pegawai dengan kepuasan mahasiswa sebesar 0.719, dan nilai signifikansi 0.000 atau lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$  pada angka kepercayaan 95%. Dengan demikian, tingkat korelasi antara kedua variabel masuk dalam kategori kuat karena berada pada interval 0.60-0.799. Terjadi hubungan yang searah dan positif antara variabel kinerja pegawai dan kepuasan mahasiswa terlihat dari koefisien korelasi yang bertanda positif. Semakin tinggi tingkat kinerja pegawai maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa atau dengan kata lain mahasiswa akan merasa puas. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah kinerja pegawai maka akan semakin rendah tingkat kepuasan mahasiswa atau mahasiswa akan merasa tidak puas. Oleh karena itu, kita dapat menyimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai mempunyai hubungan yang positif dan searah dengan variabel kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) FITK UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja pegawai (X) dengan variabel kepuasan mahasiswa (Y). Hal ini didasarkan pada hasil uji regresi yang menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$ , yaitu 0.000 pada angka kepercayaan 95%. Sementara itu, besaran nilai R determinasi ( $R^2$ ) yaitu 0.517. Hal ini berarti variabel kepuasan mahasiswa mampu diterangkan oleh variabel kinerja pegawai sebesar 51.7% dan sisanya sebesar 48.3% diterangkan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Di sisi lain, nilai  $t_{hitung}$  variabel kinerja pegawai sebesar  $12.758 > t_{tabel}$  1.976. Sehingga bisa ditarik kesimpulan  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya variabel independen berupa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif yang signifikan dengan variabel kepuasan mahasiswa.

## B. Saran

1. Bagi Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga agar lebih memperhatikan kinerja pegawai administrasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai administrasi dapat memengaruhi kepuasan mahasiswa. Apabila seorang pegawai memiliki tingkat kinerja yang tinggi atau baik dalam artian penyediaan jasa yang ramah terhadap mahasiswa, terjalinnya hubungan baik, dan harmonis pasti akan meningkatkan kepuasan mahasiswa Prodi MPI FITK UIN Sunan Kalijaga.
2. Penelitian ini hanya berfokus kepada kinerja pegawai layanan administrasi dan kepuasan mahasiswa Prodi MPI UIN Sunan Kalijaga. Kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menemukan variabel-variabel baru yang selaras dengan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asnah, Rus Andraini dan Rahmawati Shoufiah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Keperawatan" 2, no. 1 (2017): 40–49.
- Betty Zelda Siahaan. "Pengaruh Kemampuan Kerja, Persepsi Peran Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Universitas Negeri Jakarta." *Jurnal Manajemen Pendidikan* 2, no. 1 (2011): 246–256.
- Bhakti, Yoga Budi, dan Eva Yuni Rahmawati. "Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan." *Jurnal Formatif* 7, no. 3 (2017): 272–285.
- Cut Devi Maulidasari dan Riznal Ahkyar. "Pengaruh Kualitas Jurusan terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Dampaknya Pada Loyalitas Mahasiswa Baru Tahun Ajaran 2017 – 2018 Pada Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh." *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen* 2, no. 1 (2018): 53–71.
- Gaol, Analia Lumban, Kadarisman Hidayat, dan Sunarti. "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan Smartphone Samsung)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 38, no. 1 (2016): 125–132.
- Handayani, Lisa, dan Nanik Suryani. "Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan" 8, no. 2 (2019): 743–757.
- Machali, Imam. 2018. *Statistik Itu Mudah*. Yogyakarta: Keguruan.
- Machali, Imam. 2018. *Statistik Manajemen Pendidikan: Teori dan Praktik Statistik dalam Bidang Pendidikan, Penelitian, Ekonomi, Bisnis dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Yogyakarta: Keguruan.
- Imran dan Siska Indrayani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Citra Perguruan Tinggi pada Akademi Kebidanan Salma Siak." *Ensiklopedia of Journal* 2, no. 2 (2020): 47–52.
- Irsyad Shabri dan Rahma Yanti. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang." *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis* 2, no. 1 (2020): 51–56.
- Kementrian Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjrmahnya*. Surabaya: CV Penerbit Fajar Mulya, 2009.
- Maryani. "Dampak Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Pegawai pada Kantor Daerah Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan," 2008, 1–13.
- Rianto, M.Nur. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung: Alfabeta.



- Muhammad Nashruddin. "Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Layanan Pada Waserda Yaponpes Dayama Desa Jerowaru Kabupaten Lombok Timur." *Journal of Chemical Information and Modeling* 5, no. 1 (2017): 61–76.
- Mulyono, Herry. "Pengaruh Orientasi Pasar dan Citra terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Implikasinya terhadap Loyalitas Mahasiswa." *Jurnal Aplikasi Manajemen* 14, no. 3 (2016): 515–527.
- Nafidzatul Ghofiroh dan Tri Sudarwanto. "( Studi Pada SMM ISO 9001 : 2008 Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya )." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga* 3, no. 3 (2008): 1–10.
- Rizka Mahendra Putra. "Pengaruh Pelayanan MA Raudlatut Thalibin Terhadap Kepuasan Siswa Tahun Akademik 2017/2018." *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan* 7, no. 2 (2020): 44–55.
- Roy Hanafi, Muhammad Mansur, dan M. Hufron. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dosen Dan Fasilitas Perkuliahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang." *e-jurnal Riset Manajemen* 2003 (2016): 64–73.
- Sulis Setiyowati, Sudarmono, dan Apuanor. "Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Karakteristik Dosen Di STKIP Muhammadiyah Sampit." *Jurnal Paedagogie* 7, no. 1 (2019): 55–63.
- Wardhana, Aldi Nugraha dan Aditya. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Asrama Universitas Telkom Terhadap Kepuasan Mahasiswa Baru Program Studi Administrasi Bisnis Angkatan 2017." *e-Proceeding of Management* 5, no. 3 (2018): 3906–3913.