

**PENGARUH KINERJA DOSEN, KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
AKADEMIK TENAGA KEPENDIDIKAN DAN KELENGKAPAN
FASILITAS BELAJAR TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA S1
JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM IAIN PONOROGO
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

TESIS



Oleh:

Ria Ika Rahmawati

NIM 502210033

**PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PONOROGO
2023**

**PENGARUH KINERJA DOSEN, KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI
AKADEMIK TENAGA KEPENDIDIKAN DAN KELENGKAPAN FASILITAS
BELAJAR TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA S1 JURUSAN MANAJEMEN
PENDIDIKAN ISLAM IAIN PONOROGO TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

ABSTRAK

Pada era modern seperti sekarang ini perkembangan pendidikan tumbuh semakin pesat, menjadikan pemerintah terus menerus melakukan perbaikan pada sistem pendidikan. Hal ini sejalan dengan tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan. Kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal khususnya pada pendidikan tinggi terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Hal ini menjadikan lembaga pendidikan tinggi dituntut untuk selalu meningkatkan pelayanan yang diberikan agar dapat memuaskan mahasiswanya. Faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, serta harga atau pembiayaan yang dikeluarkan mahasiswa selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk 1) untuk mengetahui signifikansi pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo, 2) untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo, 3) untuk mengetahui signifikansi pengaruh kelengkapan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo, 4) untuk mengetahui signifikansi pengaruh kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan dan kelengkapan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo.

Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Analisis data yang digunakan analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa sejumlah 60 orang dari 152 dan teknik sampel yang digunakan adalah random sampling.

Berdasarkan analisis data ditemukan: (1) adanya pengaruh Kinerja Dosen (X_1) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo sebesar 68,3% sementara sisanya 31,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. (2) adanya pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan (X_2) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo sebesar 58,1% sementara sisanya 41,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. (3) adanya pengaruh kelengkapan Fasilitas Belajar (X_3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo sebesar 69% sementara sisanya 31% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. (4) adanya pengaruh Kinerja dosen (X_1), Kualitas layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan (X_2) dan Kelengkapan Fasilitas Belajar (X_3) terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y) S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo sebesar 78,8% sementara sisanya 21,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

THE INFLUENCE OF LECTURER PERFORMANCE, QUALITY OF ACADEMIC ADMINISTRATION SERVICES OF EDUCATIONAL PERSONNEL AND COMPLETENESS OF LEARNING FACILITIES ON SATISFACTION OF UNDERGRADUATE STUDENTS DEPARTMENT OF ISLAMIC EDUCATION MANAGEMENT IAIN PONOROGO ACADEMIC YEAR 2022/2023

ABSTRACT

In this modern era, the development of education is growing increasingly rapidly, making the government continuously make improvements to the education system. This is in line with the level of public awareness of the importance of education. The public's need for formal education, especially higher education, continues to increase from time to time. This means that higher education institutions are required to always improve the services they provide in order to satisfy their students. Factors that influence student satisfaction are service quality, product quality, and prices or costs incurred by students while studying at university.

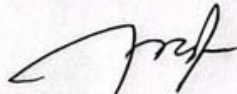
This research aims to 1) determine the significance of the influence of lecturer performance on the satisfaction of undergraduate students majoring in Islamic education management at IAIN Ponorogo, 2) to determine the significance of the influence of the quality of academic administration services for educational staff on the satisfaction of undergraduate students majoring in Islamic education management at IAIN Ponorogo, 3) to find out significance of the influence of completeness of learning facilities on satisfaction of undergraduate students majoring in Islamic education management at IAIN Ponorogo, 4) to determine the significance of the influence of lecturer performance, quality of academic administration services for educational staff and completeness of learning facilities on satisfaction of undergraduate students majoring in management of Islamic education at IAIN Ponorogo. The data collection technique uses a questionnaire. Data analysis used simple linear regression analysis and multiple linear regression. The population of this study was 60 students for 152 and the sampling technique used was random sampling.

Based on data analysis, it was found: (1) the influence of Lecturer Performance (X1) on Student Satisfaction (Y) of the Islamic Education Management Department IAIN Ponorogo was 68.3% while the remaining 31.7% was influenced by other factors outside this research. (2) the influence of the Quality of Academic Administration Services for Education Personnel (X2) on Student Satisfaction (Y) of the Islamic Education Management Department IAIN Ponorogo is 58.1% while the remaining 41.9% is influenced by other factors outside this research. (3) the influence of the completeness of Learning Facilities (X3) on Student Satisfaction (Y) of Islamic Education Management Department IAIN Ponorogo is 69% while the remaining 31% is influenced by other factors outside this research. (4) the influence of Lecturer Performance (X1), Quality of Academic Administration Services for Education Personnel (X2) and Completeness of Learning Facilities (X3) on Student Satisfaction (Y) of Islamic Education Management Department IAIN Ponorogo is 78.8% while the remaining 21.2 % influenced by other factors outside this research.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

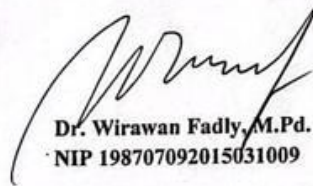
Setelah melalui pengkajian dan telaah mendalam dalam proses bimbingan intensif terhadap tesis yang ditulis oleh Ria Ika Rahmawati, NIM 502210033 dengan judul: *"Pengaruh Kinerja Dosen Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan Kelengkapan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa SI Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo tahun Akademik 2022/2023"*, maka tesis ini sudah dipandang layak diajukan dalam agenda ujian tesis pada sidang Majelis *Munaqashah* Tesis.

Pembimbing I



Nur Kolis, M.Ag., Ph.D.
NIP 197106231998031002

Ponorogo, 18 September 2023
Pembimbing II



Dr. Wirawan Fadly, M.Pd.
NIP 198707092015031009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
PASCASARJANA

Terakreditasi B Sesuai SK BAN-PT Nomor: 2619/SK/BAN-PT/Ak-SURV/PT/XI/2016
Alamat: Jl. Pramuka 156 Ponorogo 63471 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893
Website: www.iainponorogo.ac.id Email: pascasarjana@iainponorogo.ac.id

KEPUTUSAN DEWAN PENGUJI

Tesis yang ditulis oleh Ria Ika Rahmawati, NIM 502210033, Program Magister Prodi Manajemen Pendidikan Islam dengan judul: *"Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan dan Kelengkapan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo Tahun Akademik 2022/2023"* telah dilakukan ujian tasis dalam sidang Majelis Munaqashah Tesis Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada Hari Kamis, 19 Oktober 2023 dan dinyatakan LULUS.

Dewan Penguji

No	Nama Penguji	Tandatangan	Tanggal
1	Dr. Elfi Yuliani Rochmah, M.Pd.I. NIP 197207091998032004 Ketua Sidang		14/11 2023
2	Zahrul Fata, Ph.D. NIP 197504162009011009 Penguji Utama		7/Nov -2023
3	Nur Kolis, Ph.D. NIP 197106231998031002 Penguji II/Pembimbing I		7/11 2023
4	Dr. Wirawan Fadly, M.Pd. NIP 198707092015031009 Sekertaris/Pembimbing II		13/11 2023

Ponorogo, 7 November 2023

Direktur Pascasarjana,

Dr. Muh. Tasrif, M.Ag.

NIP 197401081999031001

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ria Ika Rahmawati

NIM : 502210033

Fakultas : Pascasarjana

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi/Tesis : Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan dan Kelengkapan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo Tahun Akademik 2022/2023

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 18 September 2023

Penulis



Ria Ika Rahmawati

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya, **Ria Ika Rahmawati**, NIM 502210033, Program Magister Program Studi Manajemen Pendidikan Islam menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis dengan judul: *"Pengaruh Kinerja Dosen Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan Kelengkapan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa SI Jurusan Manajemen Pendidikan Islam LAIN Ponorogo tahun Akademik 2022/2023"* ini merupakan hasil karya mandiri yang diusahakan dari kerja-kerja ilmiah saya sendiri kecuali beberapa kutipan dan ringkasan yang saya rujuk di mana tiap-tiap satuan dan catatannya telah saya nyatakan dan jelaskan sumber rujukannya. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti lain yang tentang adanya plagiasi, saya bersedia mempertanggungjawabkannya secara akademik dan secara hukum.

Ponorogo, 18 September 2023

Pembuat Pernyataan



Ria Ika Rahmawati
NIM 502210033

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
KEPUTUSAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	10
G. Penelitian Terdahulu.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan Mahasiswa.....	14
B. Kinerja Dosen.....	17
C. Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan.....	20
D. Kelengkapan Fasilitas Belajar.....	26
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
A. Kerangka Konseptual.....	31
B. Hipotesis.....	32
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian.....	34
B. Populasi dan Sampel.....	35
C. Tempat, Waktu Penelitian dan Pengumpulan Data.....	36
D. Pengujian Instrumen Penelitian.....	37
E. Teknik Analisis Data.....	53
BAB V PEMAPARAN DATA	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	59
B. Deskripsi Umum Responden.....	61
C. Deskripsi Penilaian Responden.....	62

BAB VI PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo.....85

B. Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo...88

C. Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo.....92

D. Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan dan Kelengkapan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo.....95

E. Temuan Empiris.....97

BAB VII PENUTUP

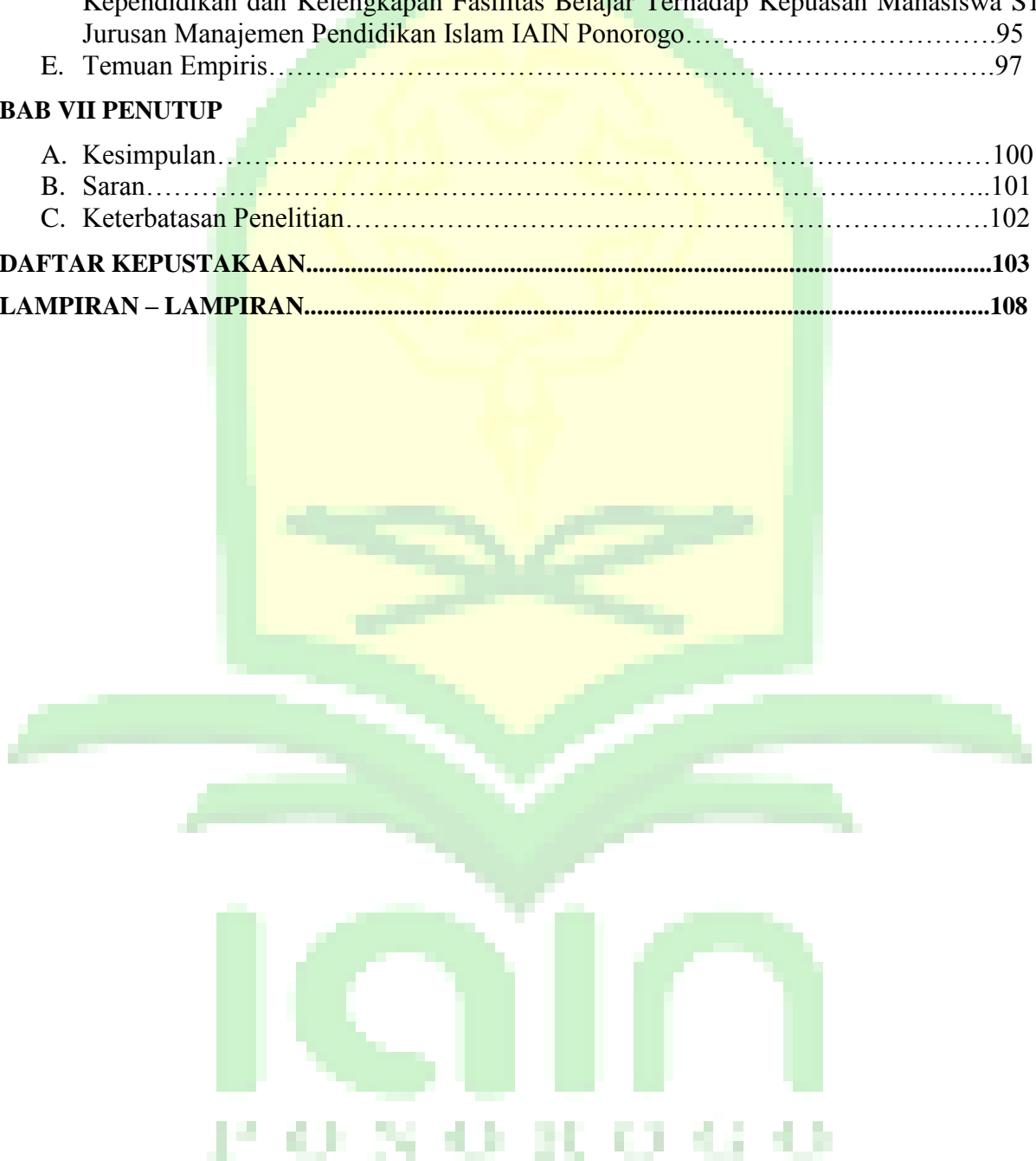
A. Kesimpulan.....100

B. Saran.....101

C. Keterbatasan Penelitian.....102

DAFTAR KEPUSTAKAAN.....103

LAMPIRAN – LAMPIRAN.....108



DAFTAR TABEL

No	Tabel	Halaman
1	Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang	13
2	Tabel 4.1 Jumlah Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo angkatan Tahun 2021	36
3	Tabel 4.2 Skala Likert	38
4	Tabel 4.3 Variabel dan Kisi – Kisi Instrumen	40
5	Tabel 4.4 Materi Penilaian Angket Penelitian	46
6	Tabel 4.5 Nama expert Judgement Validasi Instrumen Penelitian	47
7	Tabel 4.6 Hasil Uji Validasi Variabel Kinerja Dosen	48
8	Tabel 4.7 Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan	48
9	Tabel 4.8 Hasil Uji Validasi Variabel Kelengkapan Fasilitas Belajar	50
10	Tabel 4.9 Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan Mahasiswa	51
11	Tabel 4.10 Interpretasi Nilai r	53
12	Tabel 4.11 Rekapitulasi Uji Reliabilitas Item Instrumen	53
13	Tabel 5.1 Statistik Kepuasan Mahasiswa	65
14	Tabel 5.2 Kategori Kepuasan Mahasiswa	66
15	Tabel 5.3 Statistik Kinerja Dosen	67
16	Tabel 5.4 Kategori Kinerja Dosen	68
17	Tabel 5.5 Statistik Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan	69
18	Tabel 5.6 Kategori Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan	70
19	Tabel 5.7 Statistik Kelengkapan Fasilitas Belajar	71
20	Tabel 5.8 Kategori Kelengkapan Fasilitas Belajar	72

21	Tabel 5.9 Uji Normalitas Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan, dan Kelengkapan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa	73
22	Tabel 5.10 Hasil Uji Linieritas Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa	74
23	Tabel 5.11 Hasil Uji Linieritas Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan	75
24	Tabel 5.12 Hasil Uji Linieritas Kelengkapan Fasilitas Belajar	75
25	Tabel 5.13 Hasil Uji Multikolinieritas	76
26	Tabel 5.14 Hasil Uji Heterokedastisitas	77
27	Tabel 5.15 Hasil Uji Autokorelasi	78
28	Tabel 5.16 – 5.18 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X_1 Terhadap Y	79
29	Tabel 5.19 – 5.21 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X_2 Terhadap Y	81
30	Tabel 5.22 – 5.24 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X_3 Terhadap Y	83
31	Tabel 5.25 – 5.26 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	85



DAFTAR GAMBAR

No	Gambar	Halaman
1	Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	32
2	Gambar 4.1 Uji SEM	83
3	Gambar 5.1 Histogram Kategori Kepuasan Mahasiswa	67
4	Gambar 5.2 Histogram Kategori Kinerja Dosen	68
5	Gambar 5.3 Histogram Kategori Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan	70
6	Gambar 5.4 Histogram Kategori Kelengkapan Fasilitas Belajar	72



DAFTAR LAMPIRAN

No	Lampiran
Lampiran : 1	Kuesioner penelitian
Lampiran : 2	Uji Keterbacaan
Lampiran : 3	Surat Pernyataan Validasi Instrumen
Lampiran : 4	Hasil Validasi Instrumen Penelitian
Lampiran : 5	Lembar Telaah Angket
Lampiran : 6	Hasil Uji Validitas
Lampiran : 7	Hasil Rekapitulasi Uji Reliabilitas
Lampiran : 8	Hasil Skor Angket Kinerja Dosen
Lampiran : 9	Hasil Skor Angket Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan
Lampiran : 10	Hasil Skor Angket Kelengkapan Fasilitas Belajar
Lampiran : 11	Hasil Skor Angket Kepuasan Mahasiswa
Lampiran : 12	Uji Deskriptif Kepuasan Mahasiswa
Lampiran : 13	Uji Deskriptif Kinerja Dosen
Lampiran : 14	Uji Deskriptif Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan
Lampiran : 15	Uji Deskriptif Kelengkapan Fasilitas Belajar
Lampiran : 16	Uji Normalitas
Lampiran : 17	Hasil Uji Linieritas Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan, dan Kelengkapan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa
Lampiran : 18	Hasil Uji Multikolinieritas
Lampiran : 19	Hasil Uji Heterokedastisitas
Lampiran : 20	Hasil Uji Autokorelasi
Lampiran : 21	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana X_1 Terhadap Y
Lampiran : 22	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana X_2 Terhadap Y
Lampiran : 23	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana X_3 Terhadap Y
Lampiran : 24	Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Lampiran : 25	Hasil Uji SEM
Lampiran : 26	Tabel r
Lampiran : 27	Nilai Kritis Nilai Indeks V
Lampiran : 28	Tabel Durbin Watson
Lampiran : 29	Tabel t
Lampiran : 30	Titik Persentase Distribusi F Untuk Probabilita = 0,05

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada zaman modern seperti sekarang ini perkembangan pendidikan tumbuh semakin pesat, membuat pemerintah terus menerus melakukan perbaikan pada sistem pendidikan. Hal ini sejalan dengan tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan. Kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal khususnya pada pendidikan tinggi terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Hal ini menjadikan lembaga pendidikan tinggi dituntut untuk selalu meningkatkan pelayanan yang diberikan agar dapat memuaskan pelanggan.

Pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis dan doctor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. UU No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional, Perguruan Tinggi merupakan suatu pendidikan yang menjadi pendidikan akhir bagi seseorang yang berpeluang untuk belajar setinggi-tingginya melalui jalur pendidikan sekolah¹. Menurut UU No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi dan Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia, penyelenggaraan pendidikan tinggi memiliki tujuan yaitu 1) untuk mengembangkan potensi pada diri mahasiswa yang beriman dan bertaqwa, berakhlak mulia, sehat, cakap, mempunyai ilmu pengetahuan yang memadai, dapat bertindak dan berpikir kreatif, mandiri (berkepribadian), terampil, kompeten, dan berbudaya; 2) perguruan tinggi mampu menghasilkan lulusan yang dapat menguasai ilmu pengetahuan dan 2 teknologi, membangun kepentingan nasional dan memiliki daya saing kebangsaan; 3) mampu menghasilkan suatu ilmu pengetahuan demi kemajuan peradaban dan kesejahteraan bangsa; 4) terwujudnya pengabdian kepada masyarakat yang berbasis penelitian, kesejahteraan umum serta demi tercapainya pencerdasan bangsa². Proses pengelolaan dan pelaksanaan suatu perguruan tinggi, terdapat beberapa komponen utama diantaranya yaitu dosen dan tenaga kependidikan, sistem informasi kampus, serta para pengelola kampus untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Dardjowidjojo mengemukakan Institusi akademik seperti perguruan tinggi yang ada pada saat ini, membutuhkan suatu inovasi berkelanjutan serta menemukan beberapa cara baru yang mempunyai tujuan untuk memberikan layanan kepada pelanggannya secara

¹ UU No. 20 Tahun 2003 *tentang Sistem Pendidikan Nasional*

² UU No. 12 Tahun 2012 *tentang Pendidikan Tinggi dan Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia*

lebih efektif dan efisien³. Hal ini dilakukan agar mendapatkan keuntungan dengan institusi akademik yang lainnya. Selanjutnya dapat dilakukan dengan cara misalnya, pemahaman kepuasan kepada pelanggan agar lebih ditingkatkan dan cara sudut pandang pelanggan terhadap pemberian kualitas dalam pelayanan yang sudah diberikan dan dirasakan. Pelanggan dalam perguruan tinggi yaitu mahasiswa.

Kepuasan adalah istilah evaluatif yang menggambarkan suka dan tidak suka menurut Simamora⁴. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya menurut Kotler⁵. Kepuasan asal katanya adalah puas yang berarti merasa senang, lega, kenyang, dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya menurut Suharno dan Retnoningsih. Mahasiswa dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai orang yang belajar diperguruan tinggi⁶.

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya menurut Sopiati⁷. Dapat disimpulkan dari beberapa pengertian di atas tentang kepuasan mahasiswa bahwa kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila harapan pelanggan sesuai dengan kenyataan yang di dapatkan, hal tersebut juga dapat terjadi dalam lingkungan perguruan tinggi. Apabila tingkat kepuasan mahasiswa tinggi maka dapat dikatakan mutu perguruan tinggi tersebut baik. Pelanggan yang dimaksud dalam perguruan tinggi yaitu mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah rasa senang atau puas dari mahasiswa karena terdapat kesesuaian antara apa yang diinginkan dan diharapkan, karena kualitas layanan pendidikan merupakan cerminan dari kualitas manajemen pendidikan.

Kompetisi global saat ini yang dihadapi semakin kompetitif hal ini berpengaruh pada harapan dari pelanggan pendidikan tinggi yang semakin meningkat, lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi memang dituntut harus lebih efektif dan efisien dalam memberikan partisipasi yang lebih. Kepemimpinan mempunyai keterkaitan dengan kualitas pelayanan dalam perguruan tinggi. Keterkaitan tersebut yaitu, kepemimpinan

³ Dardjowidjojo S, *Pedoman Pendidikan Tinggi* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 1991), 42

⁴ Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 1, Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta, 22

⁵ Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 2 (Jakarta: PT Indeks, 2018), 138

⁶ KBBI Pusat Bahasa, Edisi Keempat (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012)

⁷ Sopiati, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 33

dalam suatu perguruan tinggi diharuskan dapat menciptakan budaya pelayanan yang mampu menjunjung tinggi mutu pendidikan sehingga karyawan mempunyai kinerja yang maksimal. Salah satu organisasi yang menghasilkan jasa dan menjadi harapan masyarakat agar bisa menciptakan sumber daya manusia yang baik dan berdedikasi tinggi yang dilakukan melalui suatu sistem serta hasil pendidikan yang berkualitas adalah organisasi pendidikan. Hal ini berfungsi dalam menentukan kualitas layanan dari apa yang diterima pada dunia pendidikan merupakan suatu karakter pembeda yang dimiliki pelanggan dalam suatu perguruan tinggi.

Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Ponorogo berdiri pada 11 Desember 2014 yang berhasil mendapatkan akreditasi pertama kali B pada tahun 2017. Program studi manajemen pendidikan islam tersebut terus menerus melakukan perubahan untuk memperbaiki dan meningkatkan kepuasan dan kualitas layanan pendidikan.

Peningkatan usaha dilakukan sebagai suatu bentuk dari kinerja dosen dan tenaga kependidikan di jurusan Manajemen Pendidikan Islam. Kinerja dosen, tenaga kependidikan, fasilitas belajar saling bekerja sama dengan tujuan agar mampu memberi layanan yang berkualitas tinggi bagi mahasiswa sehingga mahasiswa memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan tersebut selama mahasiswa menempuh pendidikan di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam.

Dosen di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam berjumlah 11 orang, diketahui bahwa sebanyak 3 orang dosen sudah menyelesaikan studinya hingga jenjang S3 dan 8 orang lainnya pendidikan S2⁸. Sehingga dirasa berkompeten dalam dunia Manajemen Pendidikan. Menurut wawancara dengan salah satu mahasiswa yang bernama Hestian menyebutkan bahwa untuk tenaga kependidikan (staf) di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam jadi satu dalam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan.

Kegiatan pengembangan program studi terintegrasi dengan program peningkatan layanan terutama pada kelengkapan fasilitas belajar. Perkembangan program studi juga dapat dilihat dari perkembangan fasilitas belajar mengajar dan sarana prasarana. Misalnya mulai terdapat perpustakaan dimana perpustakaan tersebut jadi satu dalam perpustakaan fakultas, bertambahnya ruang kelas karena sejalan dengan bertambahnya jumlah mahasiswa setiap tahunnya. Melihat fakta yang ada tersebut, maka dapat diartikan bahwa Jurusan telah melakukan kegiatan perbaikandan pengembangan dari waktu ke waktu, baik

⁸ pddikti.kemdikbud.go.id

dosen, tenaga kependidikan, fasilitas belajar telah berusaha meningkatkan kinerjanya melalui kerja sama dalam memberikan layanan yang baik bagi mahasiswa.

Walaupun demikian, pada kenyataannya dengan jumlah ruang kelas yang dimiliki bertambah akan tetapi masih terjadi permasalahan, yakni terbatasnya ruang kelas apabila ada jam mata kuliah yang harus dipindah (dimajukan atau bahkan diundur) karena menyesuaikan jadwal dari dosen yang mengampu. Oleh karena itu, dalam hal ini jurusan harus bisa mengetahui seberapa besar kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa. Hal tersebut penting dilakukan agar dapat menjadikan mahasiswa sebagai sarana untuk mempromosikan jurusan kepada calon mahasiswa baru.

Informasi yang positif akan sampai kepada masyarakat umum khususnya kepada calon mahasiswa baru apabila mahasiswa yang saat ini menempuh pendidikan mendapatkan kepuasan layanan yang positif. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dirwan yang menunjukkan bahwa motivasi berprestasi mahasiswa dapat dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan yang telah didapatkan⁹. Informasi ini sangat penting bagi Jurusan untuk memperoleh data kesesuaian perkembangan kualitas pelayanan di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Ponorogo.

Kepuasan yang didapatkan oleh mahasiswa tentunya tidak luput dari kinerja dosen, layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, dan kelengkapan fasilitas belajar yang ada di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam. Dikarenakan, tanpa adanya usaha dan kolaborasi yang baik antara dosen, tenaga kependidikan, dan kelengkapan fasilitas tidak akan terwujud kepuasan mahasiswa dalam menerima layanan seperti yang sekarang didapatkan. Rivai mendefinisikan kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (organisasi)¹⁰. Simanjuntak mengartikan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atau pelaksanaan tugas tertentu¹¹. Berdasarkan definisi tersebut kinerja dosen adalah tingkat pencapaian hasil atau pelaksanaan tugas seorang dosen dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai tenaga fungsional akademik pada suatu program studi.

⁹ Dirwan, A, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komitmen Mahasiswa Terhadap Motivasi Berprestasi Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta*, 2014, 389

¹⁰ Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik* (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2004), 309

¹¹ Siamnjuntak, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005), 1

Kinerja dosen adalah kemampuan yang ditunjukkan oleh dosen dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Kinerja dikatakan baik dan memuaskan apabila hasil yang dicapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan menurut Rachmawati & Daryanto¹². Sesuai dengan yang diamanatkan dalam UU RI Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen. Bahwa “Dosen dinyatakan sebagai pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat”¹³. Karena secara langsung bersinggungan dengan mahasiswa yang dalam hal ini adalah memberikan bimbingan atau pengarahan yang memiliki tujuan agar menghasilkan output atau lulusan yang sesuai dengan apa yang diharapkan, maka sebagai seorang tenaga pendidik, dosen mempunyai kedudukan yang strategis sebagai penentu keberhasilan tujuan dari sebuah perguruan tinggi.

Oleh sebab itu, kinerja dosen harus selalu dikembangkan dan ditingkatkan. Terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja dosen, di antaranya adalah : (1) memberi kesempatan agar dapat secara profesional mengembangkan karirnya (2) memberi perhatian dan *reward* (3) memastikan adanya kesempatan dengan tujuan agar meningkatkan wawasan serta melanjutkan pendidikan menuju tingkatan yang lebih tinggi, (4) memberikan suatu bentuk asuransi sosial yang lebih baik, (5) mampu memberikan jaminan adanya kesempatan untuk dapat memperbaiki gaya kepemimpinan dalam belajar mengajar yang baik. Dianggap sebagai tenaga profesional, seorang dosen mempunyai kewajiban dan hak dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, diantaranya : (1) pengajaran (2) penelitian, dan (3) pengabdian masyarakat. Berkaitan dengan keprofesionalan sebagai dosen, maka dosen memiliki kewajiban sebagai berikut : (a) melakukan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat; (b) membuat perencanaan, melakukan proses pembelajaran, serta melakukan penilaian dan mengevaluasi hasil pembelajaran; (c) selaras dengan pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, seni, serta teknologi, maka dosen harus mampu memperbaiki serta mengembangkan kualifikasi akademik dan kemampuan secara terus-menerus; (d) mematuhi peraturan perundang-undangan, kode etik, nilai-nilai agama, dan hukum; (e) mampu bertindak secara objektif serta tidak membanding bandingkan atas dasar pertimbangan agama, suku jenis kelamin, ras, kondisi fisik tertentu, atau latar belakang

¹² Rachmawati Titik dan Daryanto, *Penilaian Kinerja Profesi Guru dan Angka Kreditnya*, (Yogyakarta:Gava Media, 2013)

¹³ UU RI No. 14 Tahun 2005 *tentang Guru dan Dosen*

sosio ekonomi peserta didik dalam suatu pembelajaran; serta (f) mampu senantiasa menjaga persatuan dan kesatuan bangsa.

Komponen selain dosen yang sangat penting dalam pelaksanaan pendidikan tinggi, khususnya pada Jurusan (program studi) adalah tenaga kependidikan (staf administrasi). Kinerja tenaga kependidikan juga perlu diperhatikan. Karena tenaga kependidikan adalah seorang yang juga berkontribusi dalam membantu proses terselenggaranya pendidikan dan pengajaran dalam suatu lembaga pendidikan, khususnya dalam hal layanan administrasi akademik mahasiswa.

Menurut Lupiyoadi kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dengan menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan untuk memperoleh kecocokan untuk pemakaian.¹⁴ Pelayanan menurut Ratminto dan Winarsih merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan¹⁵. Dari ulasan di atas pengertian di atas dapat diambil pemahaman bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain dalam bentuk bantuan layanan suatu urusan, sehingga orang lain tersebut mendapatkan keringanan atas urusannya.

Pelayanan dalam hal ini juga merupakan suatu hal yang kemudian dirasa penting untuk dinilai kualitasnya karena mencerminkan mutu dari lembaga pendidikan tersebut. Misalnya pada saat akreditasi, maka seluruh aspek dalam suatu lembaga pendidikan akan dinilai apakah sudah memenuhi standar atau tidak oleh seorang visitor akreditasi. Aspek yang dimaksud diantaranya adalah kinerja dosen, layanan administrasi akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan, dan kelengkapan fasilitas belajar. Sehingga, dengan terpenuhinya tugas dan tanggung jawab sebagai tenaga kependidikan, juga akan memberikan pengaruh bagi kepuasan layanan mahasiswa, pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan kepada mahasiswa pada umumnya adalah pelayanan mengenai administrasi misalnya seperti peminjaman buku di perpustakaan, pembagian jadwal dan ruangan kuliah, presensi mahasiswa, dll.

¹⁴ Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 143

¹⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2012)

Kepuasan mahasiswa selain didukung dari kinerja dosen dan layanan administrasi yang memuaskan juga perlu didukung dengan kelengkapan fasilitas belajar. Fasilitas belajar sangat mendukung dan menunjang proses kegiatan belajar mengajar mahasiswa. Menurut Popi Sopiati fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang harus tersedia untuk melancarkan kegiatan pendidikan di sekolah. Sarana adalah semua perangkat peralatan, bahan, dan perabot yang secara langsung digunakan untuk proses pendidikan di sekolah, meliputi gedung, ruang belajar(kelas), media belajar, meja dan kursi. Sedangkan prasarana adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan, meliputi halaman sekolah, taman sekolah, dan jalan menuju sekolah.¹⁶

Menurut Djamarah fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan anak didik. Fasilitas belajar yang mendukung kegiatan belajar peserta didik akan menyebabkan proses belajar mengajar menyenangkan dan memperoleh hasil belajar yang diharapkan.¹⁷ Menurut Muhroji fasilitas belajar merupakan semua yang diperlukan dalam proses belajar mengajar baik bergerak maupun tidak bergerak agar tercapai tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif, dan efisien¹⁸. Menurut beberapa pendapat tersebut dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa fasilitas belajar adalah segala sesuatu baik berupa benda bergerak atau tidak bergerak serta uang (pembiayaan) yang dapat mempermudah, memperlancar, mengefektifkan serta mengefisienkan penyelenggaraan kegiatan belajar guna mencapai tujuan belajar.

Penelitian yang dilakukan oleh Syefudin dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Quran (PTIQ) Jakarta” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Pertama, ada pengaruh positif dan signifikan layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana Institut PTIQ Jakarta. Kedua, ada pengaruh positif dan signifikan dari pengaruh dosen terhadap kinerja terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana PTIQ Jakarta Lembaga. Ketiga, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari layanan akademik dan kinerja dosen secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana di Institut PTIQ Jakarta.¹⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Syefudin terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan. Persamaannya yaitu terdapat variabel Kualitas

¹⁶ Sopiati, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 73

¹⁷ Djamarah, Syaiful Bahri, *Strategi Belajar Mengajar*. (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2006), 46

¹⁸ Muhroji. 2006. *Manajemen Pendidikan*. (Surakarta: FKIP UMS, 2006), 49

¹⁹ Syefudin, *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Quran (PTIQ) Jakarta*, 2019, 77-101

Layanan Akademik, Kinerja Dosen dan Kepuasan Mahasiswa, sedangkan perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan yaitu variabel fasilitas belajar, X1 Kinerja Dosen, X2 Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan, X3 Kelengkapan Fasilitas Belajar, Y Kepuasan Mahasiswa.

Dikaitkan antara kinerja dosen, layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, dan kelengkapan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa di jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Ponorogo yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah suatu respon (umpan balik) mahasiswa terhadap berbagai segi dari kinerja yang diberikan oleh dosen, layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, dan kelengkapan fasilitas belajar dalam melaksanakan kewajiban, tugas, dan tanggung jawabnya pada proses pembelajaran dan administrasi melalui cara penyampaian materi kuliah, kreativitas dosen dan tenaga kependidikan, disiplin kerja dosen dan tenaga kependidikan, berkomunikasi, serta pemanfaatan sarana prasarana dalam proses pembelajaran, dan yang terangkum dalam aspek jasa yakni *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian kali ini adalah:

1. Apakah Kinerja Dosen berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa?
2. Apakah Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa?
3. Apakah Kelengkapan Fasilitas Belajar berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa?
4. Apakah Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan, dan Kelengkapan Fasilitas Belajar berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa

4. Untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan, dan Kelengkapan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi diri dengan memaksimalkan dan memperbaiki Sumber Daya Manusia khususnya pada kinerja dosen dan tenaga kependidikan, selain itu juga penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengembangan pengetahuan tentang kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, fasilitas belajar dan kepuasan mahasiswa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi jurusan manajemen pendidikan islam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan rekomendasi kepala jurusan dalam meningkatkan kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, kelengkapan fasilitas belajar, kepuasan mahasiswa.

b. Bagi dosen dan tenaga kependidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi diri maupun pengetahuan dalam upaya meningkatkan kinerja dosen dan tenaga kependidikan.

c. Bagi peneliti lainnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah ilmu, wawasan, dan pengalaman mengenai kinerja dosen, kualitas layanan administrasi tenaga kependidikan, kelengkapan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa ataupun juga dapat digunakan

sebagai bahan perbandingan atau rujukan.

E. DEFINISI OPERASIONAL

1. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa adalah sebuah perasaan atau sikap senang yang dirasakan mahasiswa terhadap seluruh layanan yang diperoleh dalam suatu pendidikan tinggi karena terdapat kesesuaian antara apa yang diinginkan dan diharapkan.

2. Kinerja Dosen

Pengertian kinerja dosen di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja dosen merupakan kemampuan yang dimiliki dosen dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk dapat mencapai tujuan atau standart yang telah ditentukan dalam menjalankan Tridharma perguruan tinggi di bidang pendidikan yaitu pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.

3. Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan

Kualitas layanan administrasi tenaga kependidikan merupakan proses melayani pengguna jasa yang ditawarkan sehingga memberikan kesan dan persepsi positif kepada pengguna jasa. Pelayanan pada perguruan tinggi merupakan berbagai bentuk layanan yang dilakukan seluruh sumber daya pegawai dalam membentuk penyelenggaraan operasional dan kegiatan akademik dengan baik.

4. Kelengkapan Fasilitas Belajar

Fasilitas belajar yang lengkap dan memadai merupakan salah satu faktor dari mutu kinerja sekolah yang efektif. Sekolah akan menjadi sekolah yang mempunyai mutu baik jika dalam penyelenggaraan kegiatan belajarnya tidak hanya didukung oleh potensi siswa, kemampuan guru dalam mengajar ataupun oleh lingkungan sekolah, akan tetapi juga harus didukung adanya kelengkapan fasilitas belajar siswa yang memadai sehingga penggunaannya akan menunjang kemudahan siswa dalam kegiatan belajarnya.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan digunakan untuk penyusunan laporan penelitian ini tersusun dalam enam bab, dalam masing-masing bab dapat dirinci sub babnya sebagai berikut:

Bab pertama meliputi pendahuluan, pada bab pertama diharapkan pembaca lebih mudah dalam memahami paparan data yang berkaitan dengan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian. kegunaan penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab kedua tinjauan pustaka, bab dua ini akan memaparkan landasan teori tentang kepuasan mahasiswa, kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, dan fasilitas belajar. Selain itu juga memaparkan tentang penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang penulis teliti.

Bab ketiga yang akan memaparkan tentang kerangka konseptual penelitian dan hipotesis penelitian dari kepuasan mahasiswa, kinerja dosen, kualitas layanan administrasi tenaga kependidikan, dan fasilitas belajar.

Bab keempat metode penelitian, yang akan memaparkan tentang rancangan penelitian, populasi dan sampel, lokasi penelitian dan pengumpulan data, pengujian instrumen penelitian dan teknik analisis data.

Bab kelima pembahasan yang akan memaparkan tentang deskripsi terkait pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa, kualitas layanan administrasi tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa, dan kelengkapan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa.

Bab keenam penutup yang meliputi kesimpulan dan saran.

G. Penelitian Terdahulu

Kajian terdahulu yang mempunyai relevansi dengan penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Utami Dewi Nastiti dengan judul "*Pengaruh Layanan Mengajar Dosen dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Pasundan*" dengan hasil bahwa gambaran umum kepuasan mahasiswa di UNPAS berada pada kategori sedang. Sedangkan untuk layanan mengajar dosen berada pada kategori tinggi dan pemanfaatan fasilitas belajar berada pada kategori sedang. Layanan mengajar dosen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di UNPAS dengan kategori hubungan kuat, pemanfaatan fasilitas belajar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di UNPAS dengan kategori hubungan kuat, serta layanan mengajar dosen dan pemanfaatan fasilitas belajar secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di UNPAS dengan kategori hubungan sangat kuat.²⁰
2. Penelitian Nilda Tri Putri, dkk. dengan judul "*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Moderasi Budaya Organisasi dan Reputasi*," hasil penelitiannya yaitu menunjukkan bahwa kualitas layanan, budaya organisasi, dan

²⁰ Utami Dewi Nastiti, "*Pengaruh Layanan Mengajar Dosen dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Pasundan*," 21, no.1 (2015)

reputasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, artinya ketiga variabel tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Variabel yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa adalah variabel kualitas layanan. Berdasarkan hal tersebut dengan meningkatkan kualitas layanan Universitas Andalas dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa secara signifikan. Selain itu, budaya organisasi dan reputasi sebagai variabel moderasi antara kualitas pelayan terhadap kepuasan mahasiswa juga diteliti pada penelitian ini, namun hasil yang didapatkan yaitu tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini berarti bahwa budaya organisasi dan reputasi tidak memperkuat atau memperlemah hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa. Rekomendasi perbaikan diberikan berdasarkan variabel yang berpengaruh signifikan dengan tujuan meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Andalas²¹

3. Penelitian Syefudin yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur’an (PTIQ) Jakarta*” hasil penelitiannya yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana Institut PTIQ Jakarta, pengaruh positif dan signifikan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana Institut PTIQ Jakarta, terdapat pengaruh positif dan signifikan layanan akademik dan kinerja dosen secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana institut PTIQ Jakarta.²²

Tabel 1.1

Persamaan dan Perbedaan penelitian Terdahulu dan Sekarang

No	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Layanan Mengajar Dosen dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan	Menjadikan layanan mengajar dosen dan fasilitas belajar sebagai faktor yang mempengaruhi	Di penelitian terdahulu terdapat dua variabel bebas, sedangkan di penelitian sekarang terdapat tiga variabel

²¹ Nilda Tri Putri, dkk. “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Mederasi Budaya Organisasi dan Reputasi*,” Jurnal Rekayasa Sistem Industri 10, no. 2 (2021) DOI: <https://doi.org/10.26593/jrsi.v10i2.4200.121-130>

²² Syefudin, “*Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur’an (PTIQ) Jakarta*,” Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Manajemen Perguruan Tinggi Program Pascasarjana Institut PTIQ Jakarta (2019)

No	Judul	Persamaan	Perbedaan
	Mahasiswa di Universitas Pasundan	kepuasan mahasiswa	bebas dengan tambahan kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan
2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Moderasi Budaya Organisasi dan Reputasi	Menjadikan kualitas layanan sebagai variabel bebas yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat	Penelitian terdahulu terdapat satu variabel bebas dan untuk variabel terikatnya terdapat kepuasan mahasiswa dengan moderasi budaya organisasi dan reputasi sedangkan penelitian sekarang terdapat tiga variabel bebas dan untuk variabel terikatnya yaitu kepuasan mahasiswa
3	Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur'an (PTIQ) Jakarta	Menjadikan kualitas layanan akademik dan kinerja dosen sebagai variabel bebas dan kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat	Penelitian terdahulu terdapat dua variabel bebas sedangkan penelitian sekarang terdapat tiga variabel bebas dengan tambahan fasilitas belajar

BAB II LANDASAN TEORI

A. KEPUASAN MAHASISWA

1. Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Menurut Kotler kepuasan adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dengan yang diharapkan²³. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan Engel, et al²⁴.

Sopiatin mengemukakan bahwa “kepuasan mahasiswa merupakan sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dan pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya”²⁵. “Persepsi mahasiswa terhadap lembaga pendidikan yang dapat menimbulkan kepuasan mahasiswa terdiri atas delapan aspek yaitu kinerja dosen, kinerja universitas, aktifitas mahasiswa, kedisiplinan mahasiswa, peluang membuat keputusan, bangunan universitas, komunikasi dan teman sekitar” Sopiatin²⁶.

Menurut Sukanti kepuasan yaitu suatu bentuk dari ungkapan perasaan seseorang ketika telah membandingkan antara kenyataan yang dirasakan dengan ekspektasi atau harapannya²⁷. Menurut Tjiptono dan Chandra, kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai²⁸. Kepuasan mahasiswa didefinisikan sebagai ringkasan evaluatif pengalaman pendidikan langsung, yang didasarkan pada kesenjangan antara harapan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah melewati siklus pendidikan.²⁹

Berdasarkan pengertian tentang kepuasan mahasiswa di atas dapat dipahami bahwa kepuasan mahasiswa adalah sebuah perasaan atau sikap senang yang dirasakan mahasiswa terhadap seluruh layanan yang diperoleh dalam suatu pendidikan tinggi karena terdapat kesesuaian antara apa yang diinginkan dan diharapkan.

²³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 2, (Jakarta: Indeks, 2008), 35

²⁴ Engel et al, *Consumer Behaviour*, (The Dryden Press: Forth Worth, 2003), 102

²⁵ Popi Sopiatin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Bogor: Ghalia Indoneisa, 2010), 33

²⁶ Popi Sopiatin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Bogor: Ghalia Indoneisa, 2010), 16

²⁷ Sukanti, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY*, 2009, 25

²⁸ Tjiptono, Fandy dan G. Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005),

2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Lupiyoadi mengemukakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan, yaitu:³⁰

a. Kualitas pelayanan

Pelayanan merupakan suatu pelayanan yang harus diberikan dengan baik sehingga tercipta kepuasan pada diri pelanggan yang menerima pelayanan tersebut. hal ini juga menjadi faktor yang sangat penting untuk tercapainya kepuasan pelangga

b. Kualitas Produk

Penyedia jasa dalam hal ini yaitu perguruan tinggi harus menawarkan kepada pelanggannya sesuatu yang sesuai dengan kebutuhan masiswa agar kepuasan itu akan tercapai. Apabila hasil yang berupa barang atau jasa yang mereka dapatkan sesuai dengan kualitas yang diharapkan maka pelanggan atau mahasiswa sebagai konsumennya akan mengalami kepuasan.

c. Harga

Harga memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan, karena pada dasarnya produk yang memiliki kualitas yang sama tetapi memiliki harga yang reaktif murah akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggannya.

d. Emosional

Emosional seorang mahasiswa yang merasa puas dengan pelayanan di bidang akademik, akan berusaha untuk mempromosikan kepada orang lain untuk memilih produk yang sama dengan dirinya. Karena, pelanggan/pengguna jasa akan merasa bangga apabila mendapat keyakinan dari orang lain dan merasa orang lain merasa kagum dengan dirinya yang menggunakan suatu produk tertentu cenderung memiliki kepuasan yang tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan dari kualitas produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.

e. Biaya

³⁰ Lupiyoadi, *Manajemen dan Praktik Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 182

Biaya yaitu sama halnya dengan harga, biaya juga memiliki peranan penting dalam pemenuhan kepuasan pelanggan. Biaya dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang bersifat berbanding terbalik, artinya semakin rendah biaya akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dan sebaliknya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tambahan waktu cenderung akan puas terhadap produk yang diberikan.

3. Indikator Kepuasan Mahasiswa

Menurut Berry dan Parasuraman terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu:³¹

- a. Keandalan, berhubungan dengan kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan pelayanan karyawan dalam hal memberikan pelayanan yang ideal yang diharapkan yang selayaknya minimal yang diterima bermutu dengan yang dijanjikan, konsisten, yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Seperti halnya kemampuan dosen dalam memberikan materi pembelajaran dan juga kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan administrasi akademik dengan baik baik terhadap mahasiswa.
- b. Daya tanggap, kesedian personil sekolah untuk mendengarkan dan mengatasi keluhan mahasiswa/siswa yang berhubungan dengan masalah kuliah yang menyangkut masalah-masalah sekolah. Seperti halnya kemudahan dan kecepatan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa dalam konsultasi di bidang akademik, dan juga mahasiswa mendapatkan kecepatan dan kemudahan dalam kepengurusan administrasi.
- c. Kepastian, yaitu suatu keadaan di mana lembaga/sekolah memberikan jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa yang tidak terlepas dari kemampuan personil lembaga/sekolah, terutama pimpinan, dosen dan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji-janji sekolah terhadap mahasiswa, di samping layanan-layanan lainnya. Kepastian dalam hal ini juga dapat diuraikan sebagai ketetapan dalam memberikan pelayanan.
- d. Empati, merupakan keadaan mental yang membuat seseorang merasa

³¹ Parasuraman, Zeithaml dan Berry, *Delivering Service Quality* (New York: Free Press, 1991)

dirinya di keadaan orang lain. Dengan demikian bentuk empati lembaga/sekolah terhadap kebutuhan mahasiswa adalah adanya pemahaman personil lembaga/terhadap kebutuhan mahasiswa dan berupaya kearah pencapaiannya. Hal ini dapat dikatakan sebagai ketersediaan dalam memberikan pelayanan baik dosen maupun tenaga kependidikan terhadap mahasiswa.

- e. Berwujud, dalam dunia pendidikan berhubungan dengan aspek fisik sekolah yang diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar, meliputi; bangunan, kebersihan lingkungan, taman, laboratorium, perpustakaan dan lainnya

B. Kinerja Dosen

1. Pengertian Kinerja Dosen

Kinerja menurut Barnawi dan Mohamad Arifin merupakan suatu tingkat keberhasilan seseorang atau kelompok dalam menjalankan tugas yang sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya berdasarkan pada suatu ketentuan yang telah ditetapkan dalam periode tertentu untuk mencapai tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya³². Kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai seseorang dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan berdasarkan standart waktu dan ukurandisesuaikan dengan jenis pekerjaan yang sesuai dengan norma dan etika yang telah ditetapkan Supardi³³.

Mulyasa mengemukakan bahwa kinerja dosen dalam suatu pembelajaran berkaitan dengan kemampuan dosen dalam merencanakan, melaksanakan dan menilai pembelajaran, baik yang berkaitan dengan proses maupun hasil³⁴. Kinerja Depdiknas menyatakan kinerja dosen adalah kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dimiliki dosen dalam menyelesaikan suatu pekerjaannya³⁵. Kinerja atau performansi dapat diartikan sebagai presentasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja atau unjuk kerja LAN³⁶.

Kinerja dosen merupakan tingkat hasil kerja dosen yang telah dilakukan atau

³² Barnawi, Mohammad Arifin, *Buku Pintar Mengelola Sekolah Swasta*, (Yogyakarta: ArRuz Media, 2012), 13

³³ Supardi, *Kinerja Guru* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), 47

³⁴ Mulyasa, *Praktek Penelitian Tindakan Kelas* (bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), 13

³⁵ Depdiknas, 2004, *Standar Kompetensi Guru Pemula SMP-SMA*

³⁶ LAN 2014

bagaimana tingkah laku dosen dalam bekerja yang mampu menghasilkan dari segi kualitas dan kuantitas dengan didasarkan standar kerja yang ditentukan oleh perguruan tinggi tersebut³⁷. Selain itu pengertian kinerja dosen yang sesuai dengan yang diamanatkan dalam UU RI Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen, bahwa “Dosen dinyatakan sebagai pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebar luaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat”³⁸

Kriteria kinerja pendidikan menurut Blazey bertujuan untuk: (1) meningkatkan kinerja, kapabilitas, dan output pendidikan (2) mempermudah komunikasi dan tukar menukar informasi tentang praktik pendidikan yang terbaik dengan berbagai tipe institusi pendidikan, dan (3) sebagai alat untuk memahami dan meningkatkan kinerja institusi pendidikan serta pedoman dalam perencanaan strategik³⁹.

Berdasarkan pengertian kinerja dosen di atas dapat dipahami bahwa kinerja dosen merupakan kemampuan yang dimiliki dosen dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk dapat mencapai tujuan atau standart yang telah ditentukan dalam menjalankan Tridharma perguruan tinggi di bidang pendidikan yaitu pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.

2. Tugas pokok Jabatan Akademik Dosen

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 17 Tahun 2013 tentang Jabatan Fungsional Dosen dan Angka Kreditnya. Bab II Pasal 4 menyatakan bahwa Tugas pokok Jabatan Akademik Dosen adalah melaksanakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat⁴⁰. Dalam Bab V Pasal tridharma perguruan tinggi terdiri dari:

- a. Pelaksanaan pendidikan, meliputi:
 - a) Melaksanakan perkuliahan/tutorial, membimbing, menguji serta menyelenggarakan pendidikan di laboratorium, praktik kejuruan, praktik bengkel/studio/kebun percobaan/teknologi pengajaran dan praktik lapangan
 - b) Membimbing seminar mahasiswa
 - c) Membimbing Kuliah

³⁷ Rumining, Asih, *Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ilam Di Institut Agama Islam Negeri Ponorogo*, 2020

³⁸ Ibid

³⁹ Blazey et al, *Insight to Performance Excellence in Education 2001: An Inside Look at the 2001 Baldrige Award Criteria For Education*, (Winconsin: ASQ Quality Press, 2009), 31

⁴⁰ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2013 Tentang *jabatan Fungsional Dosen dan Angka Kreditnya*

Kerja Nyata (KKN), Praktik Kerja Nyata (PKN), Praktik Kerja Lapangan (PKL). d) Membimbing dan ikut membimbing

dalam menghasilkan disertasi, thesis, skripsi dan laporan akhir studi. e) Melaksanakan tugas sebagai penguji pada ujian akhir f) membina kegiatan mahasiswa g) mengembangkan program kuliah h) mengembangkan bahan kuliah i) menyampaikan orasi ilmiah j) menduduki jabatan pimpinan di perguruan tinggi k) membimbing akademik dosen di bawah jenjang jabatannya l) melaksanakan kegiatan *detasering* dan oencakokan jabatan akademik dosen j) melakukan kegiatan pengembangan diri untuk meningkatkan kompetensi .

- b. Pelaksanaan penelitian, meliputi: a) Menghasilkan karya ilmiah. b) Menerjemahkan/menyadur buku ilmiah c) Mengedit/menyunting karya ilmiah. d) Membuat rancana dan karya teknologi yang dipatenkan. e) Membuat rancangan dan karya teknologi, rancangan dan karya seni monumental/seni pertunjukan/karya sastra.
- c. Pelaksanaa pengabdian pada masyarakat meliputi: a) Menduduki jabatan pimpinan. b) Melaksanakan pengembangan hasil pendidikan dan penelitian. c) Memberi latihan/penyuluhan/penataran/ceramah pada masyarakat. d) Memberi pelayanan kepada masyarakat atau kegiatan lain yang menunjang pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan e) Membuat/menulis karya pengabdian.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Dosen

Menurut Mangkunegara faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang ialah:⁴¹

- a. Faktor kemampuan Secara umum kemampuan ini terbagi menjadi 2 yaitu kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality (knowledge dan skill)*. Seorang dosen seharusnya memiliki kedua kemampuan tersebut agar dapat menyelesaikan jenjang pendidikan formal minimal S2 dan memiliki kemampuan mengajar dalam mata kuliah ampuannya.
- b. Faktor motivasi Motivasi terbentuk dari sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi bagi dosen sangat penting untuk mencapai visi dan misi institusi pendidikan. Menjadi dosen hendaknya merupakan motivasi yang

⁴¹ A.A, Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001), 67-68

terbentuk dari awal (*by plan*), bukan karena keterpaksaan atau kebetulan (*by accident*).

4. Indikator Kinerja Dosen

Indikator kinerja dosen menurut Mitchel dan Larson adalah: a) Kualitas hasil kerja : Kepuasan mahasiswa, pemahaman mahasiswa, prestasi mahasiswa b) Kemampuan : Penguasaan materi, penguasaan metode pembelajaran. c) Prakarsa : Berfikir positif, mewujudkan kreatifitas, pencapaian prestasi d) Komunikasi : Mutu pelayanan materi, penguasaan keadaan kelas e) Ketepatan Waktu : Waktu kedatangan, waktu pulang⁴².

C. Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan

1. Pengertian Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan

Lupiyoadi & Hamdani mengemukakan bahwa ISO 9000 merupakan kualitas sebagai *'degree to which a set of inherent characteristics fulfil requirements'* (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan)⁴³.

Persyaratan yang dimaksud adalah *'need of expectation that is stated, generally implied or obligatory'*. Jadi, kualitas merupakan perpaduan sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana *output* dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun Kotler⁴⁴.

Menurut Umaedi layanan administrasi pendidikan, layanan pembelajaran, layanan kokurikuler, layanan penelitian, dan layanan keinformasian pendidikan adalah lima jenis layanan utama dalam bidang pendidikan⁴⁵. Dalam Pedoman Akademik DPI tentang administrasi akademik memiliki tujuan untuk menciptakan mekanisme layanan administrasi akademik yang tertib, efisien, dan efektif. Sehingga dengan demikian diharapkan akan terbina kesatuan pemahaman dan tindakan serta disiplin di kalangan mahasiswa, dosen, dan tenaga administrasi⁴⁶.

Kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan dengan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka Ratnasari dan Mastuti⁴⁷. Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan

⁴² Mitchel, T.R dan Larson, *People and Organizational: An Introduction to Organizational Behavior* (Singapore: Mc Graw Hill Inc, 1987), 42

⁴³ Lupiyadi, dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2008), 175

⁴⁴ Kotler, P & Armstrong, G, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Penerbit Erlangga, 2012), 356

⁴⁵ Umaedi, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah* (Jakarta: Diknas, 1999), 7

⁴⁶ Dalam Pedoman Akademik DPI 2010

⁴⁷ Ratnasari Tri Ririn dan Mastuti H Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Penerbit: Ghalia Indonesia, 2011), 107

Tjiptono⁴⁸. Kualitas pelayanan pada perguruan tinggi merupakan perbandingan harapan mahasiswa dengan kinerja perguruan tinggi berkaitan dengan layanan akademik yang diberikan. Pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam hal ini penerima jasa pendidikan pada akhirnya dapat menentukan tingkat kepuasan (*customer satisfaction*)

Berdasarkan pengertian kualitas layanan administrasi tenaga kependidikan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan administrasi tenaga kependidikan merupakan proses melayani pengguna jasa yang ditawarkan sehingga memberikan kesan dan persepsi positif kepada pengguna jasa. Pelayanan pada perguruan tinggi merupakan berbagai bentuk layanan yang dilakukan seluruh sumber daya pegawai dalam membentuk penyelenggaraan operasional dan kegiatan akademik dengan baik.

2. Komponen Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan

Daryanto mengemukakan bahwa komponen administrasi akademik dibagi menjadi lima komponen utama, diantaranya yaitu:

a. Administrasi personal pengelola akademik

Pada suatu sistem administrasi secara umum komponen personal pengelola merupakan komponen penggerak. Setiap kebijakan merupakan personel pengelola itu sendiri. Baik yang mempunyai kedudukan sebagai policy maker seperti halnya kepala institusi dan pejabat terkait dan yang bertindak sebagai policy actor yaitu seperti halnya para staff administrasi dan staff akademik lainnya serta para pengajar akademik.

b. Administrasi Kurikulum

Kurikulum secara mendasar berisi hal-hal yang berkenaan dengan perangkat rencana dan pengaturan mengenai isi maupun bahan kajian dan mata pelajaran serta teknis mekanisme penyampaian dan penilaian sebagai pedoman penyelenggaraan kegiatan pembelajaran di sebuah lembaga. Adapun cakupan ruang lingkup kurikulum yaitu kompetensi lulusan, materi pembelajaran, sumber belajar, strategi dan metode pembelajaran, beban dan masa studi, sistem evaluasi hasil belajar peserta didik.

c. Administrasi sarana dan prasarana akademik

Konteksnya prasarana lebih mengacu kepada fasilitas pendukung pembelajaran yang secara tidak langsung seperti gedung, lokasi, lapangan dan lain sebagainya. Sedangkan sarana mengacu pada representasi prasarana bersinggungan secara langsung dengan kegiatan pembelajaran seperti ruang, buku,

⁴⁸ Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014), 59

perpustakaan dan laboratorium. Menurut Kepmendiknas No. 079/1975⁴⁹, sarana pendukung akademik terdiri atas tiga kelompok besar yaitu: a) Bangunan dan perabot perlengkapan b) Alat pembelajaran yang terdiri atas buku, alat peraga dan laboratorium c) Media pembelajaran yang terdiri atas media audiovisual atau multimedia dan media non-visual

d. Administrasi peserta didik

Administrasi akademik mencakup beberapa aspek yang cukup kompleks. Cakupan tersebut meliputi sistem informasi database, pengendalian data aktifitas kegiatan ekstrakurikuler dan kegiatan intrakurikuler serta monitoring pembaharuan data yang ada.

e. Kualitas layanan administrasi akademik yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu tingkat keunggulan, kemudahan, kenyamanan dalam akademik yang diharapkan oleh peserta didik yang dapat membantu segala kebutuhannya di sebuah lembaga sebagai pengguna jasa.⁵⁰

3. Prinsip Kualitas Layanan

Menurut Zeithamal dan Bitner Kualitas pelayanan/jasa, adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan⁵¹. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan/jasa yaitu : *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.

Sebaliknya jika jasa yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Prinsip Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut:⁵² Kesederhanaan, prosedur tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

⁴⁹ Kepmendiknas No. 079/1975, Sarana Pendukung Akademik (1975)

⁵⁰ Daryanto, *Media Pembelajaran* (Yogyakarta: Gava Media, 2010), 26-35

⁵¹ Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo, *Service Marketing* (Mc Graw Hill Inc, Int'I Edition, New York, 2002)

⁵² Prinsip Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003

- a. Kejelasan, mencakup persyaratan teknis dan administratif, unit kerja/pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik tata cara pembayaran.
- b. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- c. Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- d. Keamanan proses dan produk pelayanan, rasa aman dengan kepastian hukum.
- e. Tanggungjawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- f. Kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- g. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi dan informatika.
- h. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, tempat atau lokasi serta sarana pelayanan disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan ikhlas.
- i. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Christian Gronroos mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:⁵³

- a. Menjaga dan memperhatikan, bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan masalah mereka.
- b. Spontanitas, karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- c. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

⁵³ Cristian Gronroos, *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*, (John Wiley & Sons, Ltd England, 1992), 90

d. Perbaikan, apabila terjadi hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personil.

Pendapat lain diungkapkan oleh Tjiptono mengemukakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu:⁵⁴

- a. Tidak berwujud (*Intangibility*) Jasa adalah tidak nyata, tidak sama dengan produk fisik (barang). Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dibaui, atau didengar sebelum dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli jasa akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa, yakni dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. Karena itu, tugas penyedia jasa adalah mengelola bukti itu mewujudkan yang tidak berwujud.
- b. Tidak terpisahkan (*Inseparability*) Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan, untuk selanjutnya apabila dikehendaki oleh seorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.
- c. Bervariasi (*Variability*) Jasa sangat bervariasi karena tergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut disediakan.
- d. Mudah lenyap (*Perishability*) Jasa tidak dapat disimpan. Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah bila permintaan selalu ada dan pasti, karena menghasilkan jasa di muka adalah mudah. Bila permintaan berubah-ubah naik dan turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul.

4. Indikator Kualitas Layanan Administrasi

Gronroos mendefinisikan kedalam 7 indikator tentang kualitas layanan yang baik, yaitu:

⁵⁵

- a. *Professionalism and Skills* (Profesionalisme dan Keterampilan) pelanggan menyadari bahwa penyedia layanan, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcome-related criteria*).
- b. *Attitudes and Behaviour* (Sikap dan Perilaku)
Sikap merupakan respon seseorang untuk menanggapi, menilai, dan bertindak terhadap objek sosial yang meliputi symbol, kata-kata, slogan, orang, lembaga, ide, dan lain sebagainya dengan hasil yang positif atau negatif. Sedangkan perilaku

⁵⁴ Tjiptono Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2011), 28-51

⁵⁵ Gronroos Cristian, *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (John Wiley&Sons, Ltd., England, 2007), 90

merupakan seperangkat perbuatan atau tindakan seseorang dalam melakukan respon terhadap sesuatu dan kemudian dijadikan kebiasaan karena adanya nilai yang diyakini.

- c. *Accessibility and Flexibility* pelanggan merasa bahwa penyedia layanan, lokasi, jam operasional, karyawan dan sistem operasional yang dirancang dan beroperasi sehingga mudah untuk mendapatkan akses layanan dan siap untuk menyesuaikan tuntutan dan keinginan pelanggan dalam cara yang fleksibel (*process-related criteria*).
- d. *Reliability and Trustworthiness* (Keandalan dan Kepercayaan) keandalan merupakan dimensi Kualitas yang berhubungan dengan kemungkinan sebuah produk dapat bekerja secara memuaskan pada waktu dan kondisi tertentu. Kepercayaan merupakan keyakinan pada seseorang untuk menduduki jabatan tertentu karena diakui dia memiliki kemampuan dan kejujuran memikul jabatan tersebut sehingga benar-benar dapat memenuhi harapan, mahasiswa mengetahui apa saja yang terjadi atau telah disepakati, dan mereka dapat bergantung pada penyedia layanan, karyawan dan sistem, dalam melakukan kepentingan terbaik buat mahasiswa (*process related-criteria*).
- e. *Service Recovery* merupakan tindakan-tindakan yang diambil oleh organisasi dalam merespon terjadinya kegagalan pelayanan, pelanggan menyadari bahwa setiap kali sesuatu yang salah atau sesuatu yang tak terduga terjadi dimana penyedia layanan dengan segera secara aktif mengambil tindakan untuk menjaga mereka dalam mengendalikan situasi dan mencari solusi, baru yang dapat diterima (*process-related criteria*).
- f. *Servicescape* merupakan lingkungan fisik yang ada disekitar dan aspek lainnya dalam pelayanan, sehingga pelanggan lebih mendapatkan pengalaman positif dari proses pelayanan tersebut (*Process-related criteria*).
- g. *Reputation and Credibility*, reputasi merupakan persepsi yang menggambarkan keseluruhan perilaku organisasi serta hubungannya dengan para stakeholder yang terbentuk seiring dengan berjalannya waktu. Kredibilitas merupakan perihal dapat dipercaya. Hal ini tentunya berkaitan dengan kata kredibel yang berarti dapat dipercaya. Kredibilitas adalah kualitas, kapabilitas, atau kekuatan untuk menimbulkan kepercayaan. Pelanggan yakin penyedia layanan dapat dipercaya dan memberikan nilai yang memadai dalam uang, dan bahwa ia berdiri untuk kinerja

yang baik dan nilai-nilai yang dapat dibagi dengan pelanggan dan penyedia layanan (*Image-related process*).

C. Kelengkapan Fasilitas Belajar

1. Pengertian Kelengkapan Fasilitas Belajar

Mulyasa menjelaskan bahwa fasilitas pembelajaran adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses pendidikan, khususnya dalam proses belajar mengajar, seperti gedung, ruang kelas, buku, perpustakaan, laboratorium, meja, kursi, serta alat-alat dan media pengajaran lainnya⁵⁶. Lingkungan belajar yang juga berpengaruh terhadap keberhasilan siswa atau mahasiswa dalam belajar adalah lingkungan sekolah atau kampus. Keadaan lingkungan sekolah atau kampus sangat mempengaruhi keberhasilan belajar siswa atau mahasiswa.⁵⁷

Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan dalam Pasal 42 secara tegas disebutkan bahwa:⁵⁸ 1) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana dan meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku, dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. 2) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja, ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat ibadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang di perlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Slameto mengemukakan bahwa anak yang sedang belajar selain harus terpenuhi kebutuhan pokoknya, misal makan, pakaian, perlindungan kesehatan dan lain-lain, juga membutuhkan fasilitas belajar seperti ruang belajar, meja, kursi, penerangan, alat tulis-menulis, buku-buku dan lain-lain⁵⁹.

Fasilitas belajar itu hanya dapat terpenuhi jika keluarga mempunyai cukup uang. Semakin lengkap fasilitas belajar, akan semakin mempermudah dalam melakukan

⁵⁶ Mulyasa, E, *Kurikulum Berbasis Kompetensi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), 49

⁵⁷ Anissa, kalimatu Sholihah dan Nastiti Mufidah, *Pengaruh Lingkungan dan Fasilitas Belajar Terhadap Prestasi belajar Siswa pada Mata Pelajaran IPS*, Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Sosial Indonesia, vol 1, No 1 (2021) 164-173

⁵⁸ Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan dalam Pasal 42

⁵⁹ Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya* (Jakarta: Rineka, 2003), 63

kegiatan belajar. Sebagaimana dikemukakan oleh S. Nasution yaitu untuk memperbaiki mutu pengajaran harus di dukung oleh berbagai fasilitas, sumber belajar dan tenaga pembantu antara lain diperlukan sumber-sumber dan alat-alat yang cukup untuk memungkinkan murid belajar secara individual⁶⁰. Antara lain diperlukan sumber- sumber dan alat-alat yang cukup untuk memungkinkan murid belajar secara individual.

Keputusan Menteri P dan K No. 079/1975, fasilitas belajar terdiri dari 3 kelompok besar yaitu: ⁶¹

a. Bangunan dan perabot sekolah

Bangunan di sekolah pada dasarnya harus sesuai dengan kebutuhan pendidikan dan harus layak untuk ditempati siswa pada proses kegiatan belajar mengajar di sekolah. Bangunan sekolah terdiri atas berbagai macam ruangan. Secara umum jenis ruangan ditinjau dari fungsinya dapat dikelompokkan dalam ruang pendidikan untuk menampung proses kegiatan belajar mengajar baik teori maupun praktek, ruang administrasi untuk proses administrasi sekolah dan berbagai kegiatan kantor, dan ruang penunjang untuk kegiatan yang mendukung proses belajar mengajar. Sedangkan perabot sekolah yang pada umumnya terdiri dari berbagai jenis mebel, harus dapat mendukung semua semua kegiatan yang berlangsung di sekolah, baik kegiatan belajar mengajar maupun kegiatan administrasi sekolah.

b. Alat pelajaran

Alat pelajaran yang dimaksudkan disini adalah alat peraga dan buku- buku bahan ajar. Alat peraga berfungsi untuk memperlancar dan memperjelas komunikasi dalam proses belajar mengajar antara guru dan siswa. Buku-buku pelajaran yang digunakan dalam kegiatan belajar mengajar, biasanya terdiri dari buku pegangan, buku pelengkap, dan buku bacaan

c. Media pendidikan

Media pengajaran merupakan sarana non personal yang digunakan atau disediakan oleh tenaga pengajar yang memegang peranan dalam proses belajar untuk mencapai tujuan instruksional. Media pengajaran dapat dikategorikan dalam media visual yang menggunakan proyeksi, media auditif, dan media kombinasi.

⁶⁰ Syafaruddin dan Irwan Nasution, *Manajemen Pembelajaran* (Jakarta: Quantum Teaching, 2005), 76

⁶¹ Keputusan Menteri P dan K No. 079/1975 *Fasilitas Belajar*

Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya fasilitas belajar yang lengkap dan memadai merupakan salah satu faktor dari mutu kinerja sekolah yang efektif. Sekolah akan menjadi sekolah yang mempunyai mutu baik jika dalam penyelenggaraan kegiatan belajarnya tidak hanya didukung oleh potensi siswa, kemampuan guru dalam mengajar ataupun oleh lingkungan sekolah, akan tetapi juga harus didukung adanya kelengkapan fasilitas belajar siswa yang memadai sehingga penggunaannya akan menunjang kemudahan siswa dalam kegiatan belajarnya.

2. Macam-Macam Fasilitas Belajar

Menurut B.Suryosubroto fasilitas pembelajaran di bedakan menjadi 3 macam yaitu:⁶²

1. Alat pelajaran Alat pelajaran adalah semua benda yang dapat digunakan secara langsung oleh guru maupun siswa dalam proses belajar mengajar. Seperti buku tulis, buku paket, buku penunjang (LKS), papan tulis, penggaris papan tulis, spidol, penghapus papan tulis, meja dan kursi belajar, dan alat-alat praktek.
2. Alat peraga Alat peraga adalah semua alat pembantu pendidikan dan pengajaran, dapat berupa benda ataupun perbuatan dari yang paling kongkrit sampai ke yang paling abstrak yang dapat mempermudah pemberian pengertian kepada siswa. Seperti atlas, globe, patung peraga, materi RPP, silabus, peta topografi dunia, peta topografi pulau, kerangka model pembelajaran, dan pengukur panjang kurva. Dengan pengertian ini, maka alat pelajaran dapat termasuk dalam lingkup alat peraga.
3. Media pembelajaran Media adalah sarana pendidikan yang digunakan sebagai perantara dalam proses belajar mengajar untuk mempertinggi efektivitas dan efisiensi pendidikan. Suharsimi dan Lia media pembelajaran dapat dikelompokkan menjadi beberapa macam yaitu, sebagai berikut: a) Media audio, seperti radio, tape recorder. b) Media visual, seperti gambar grafik, diagram, bagan-bagan. c) Media audio visual, seperti infokus, film, video, televisi⁶³. Meningkatkan pemikiran kreatif melalui banyak media, bertujuan untuk mencapai sasaran pendidikan dan kurikulum perlu dianalisis, untuk mengetahui fungsi mental apa yang dituju dalam pendidikan. Daryanto⁶⁴

4. Indikator Fasilitas Belajar

⁶² Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah* (Jakarta: Rineka Cipta,2004), 114

⁶³ Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan* (Yogyakarta: Aditya Media,2008),

⁶⁴ Daryanto, *Media Pembelajaran* (Yogyakarta: Gava Media,2010), 172

Menurut Gie indikator fasilitas belajar adalah sebagai berikut:⁶⁵

a. Tempat ruang belajar

Tempat belajar siswa yang memadaibagi siswa dapat dilihat dengan kenyamanan siswa atau kondisi ruangan yang disediakan oleh pihak sekolah. Tempat belajar itu dapat berupa ruang kelas ataupun ruangan khusus untuk praktik mengarsip. Ruang dan tempat belajar yang memadai harus dapat mendukung proses belajar mengajar, memberikan suasana yang tenang dan kondusif untuk belajar kearsipan.

b. Penerangan

Penerangan yang baik adalah sinar matahari karena sinarnya yang putih dan intensif. Namun, apabila cuaca tidak baik pihak sekolah juga harus menyediakan alternatif penerangan lain sehingga tidak akan mengganggu kegiatan belajar mengajar di kelas.

c. Buku-buku pegangan

Buku pelajaran yang disediakan sekolah seharusnya mampu memenuhi kebutuhanseluruh siswa. Siswa tidak hanya diwajibkan untuk memiliki lembar kerja siswa (LKS) saja, akan tetapi siswa diharuskan memiliki buku-buku lain sebagai sumber referensi belajar. Jumlah buku pelajaran di perpustakaan atau yang disediakan sekolah akan mempengaruhi motivasi siswa dalam belajar dan menggali informasi mata pelajaran kearsipan. Apabila sekolah tidak menyediakan buku-buku referensi lain yang dapat dibaca siswa untuk menunjang kegiatan belajar mengajar, akan menyebabkan terhambatnya siswa dalam memperluas pengetahuannya.

d. Kelengkapan peralatan praktik

Kelengkapan peralatan pembelajaran dapat membuka peluang bagi guru untuk lebih kreatif mengajar. Peralatan pembelajaran yang dimaksud misalnya, tersedianya spidol, papan tulis, penggaris, penghapus, LCD, dan yang paling penting adalah peralatan penunjang praktik. Apabila peralatan pembelajaran tidak lengkap, akan menghambat kreatifitas siswa dan guru dalam pelaksanaan kegiatan pembelajaran. Karena pada intinya mata pelajaran kearsipan lebih menekankan pada praktik.

⁶⁵ The Liang Gie, 2002, *Administrasi Perkantoran Modern*, hal:22

BAB III

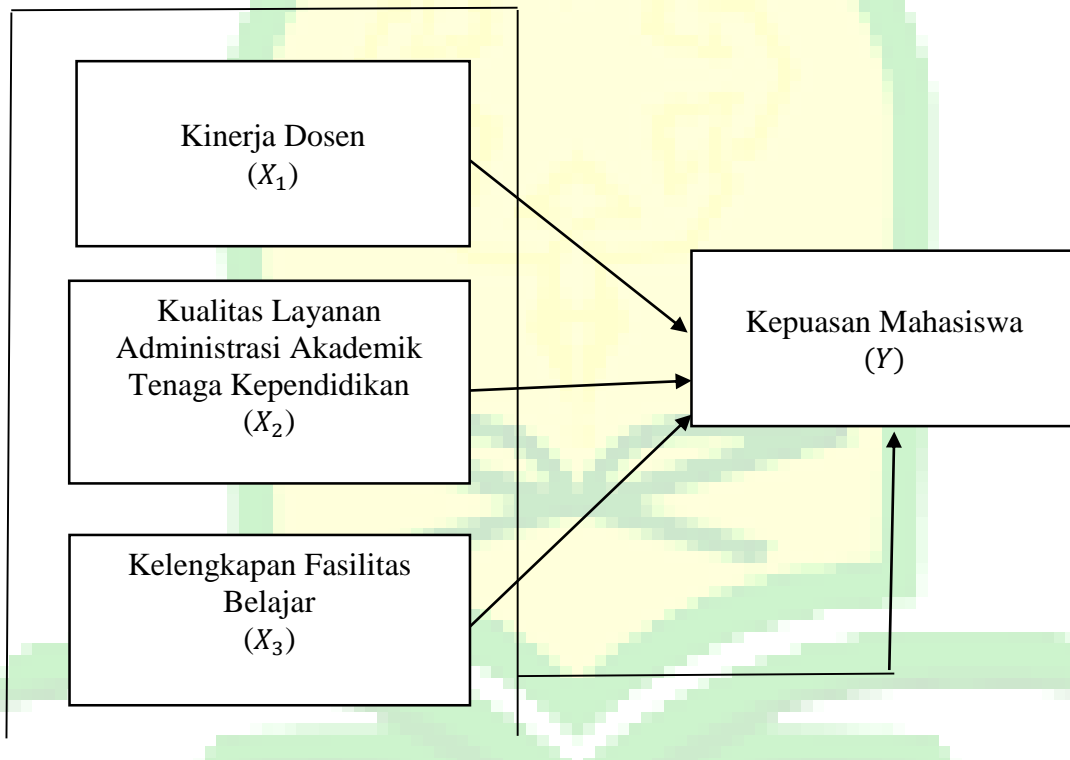
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep lainnya dari masalah yang ingin diteliti, kerangka konseptual digunakan untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topic yang ingin dibahas.

Gambar 3.1

Kerangka Konseptual



1. Jika lingkungan kerja dosen baik, maka tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo akan tinggi
2. jika lingkungan kerja kurang baik, maka tingkat kepuasan mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo akan rendah
3. Jika kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan baik, maka tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo akan tinggi
4. jika kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan kurang baik, maka tingkat kepuasan mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo akan rendah

5. Jika kelengkapan fasilitas belajar baik, maka tingkat kepuasan mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo akan tinggi
6. jika kelengkapan fasilitas belajar kurang baik, maka tingkat kepuasan mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo akan rendah

B. Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, maka hipotesis yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis 1

H01: Kinerja Dosen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa

H11: Kinerja Dosen berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa

2. Hipotesis 2

H02: Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa

H12: Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa

3. Hipotesis 3

H03: Kelengkapan Fasilitas Belajar tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa

H13: Terdapat Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo

4. Hipotesis 4

H04: Tidak Terdapat Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan, dan Kelengkapan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo

H14: Terdapat Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan, dan

Kelengkapan Fasilitas Belajar Terhadap
Kepuasan Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan
Islam IAIN Ponorogo



BAB IV METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci.

Statistika adalah alat bantu penelitian kuantitatif dalam kegiatan analisis data. Pada penelitian ini metode statistika yang digunakan, adalah Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif karena data yang digunakan berupa angka dan berbentuk statistik serta akan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan Sugiyono.⁶⁶

Jenis rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kausal komperatif atau *ex post facto*, dimana menurut Azwar 2010 bahwa metode kausal komperatif merupakan penelitian yang menyelidiki hubungan antara sebab akibat dengan memperhatikan sesuatu yang telah terjadi⁶⁷. Penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas dan terikat Kuncoro⁶⁸. Alasan penelitian ini menggunakan metode kausal komperatif yaitu agar dapat menganalisis dengan baik dengan pengaruh antara variabel bebas yaitu kinerja dosen, kualitas layanan administrasi dan fasilitas belajar dengan variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa.

Peneliti dapat mengukur sejauh mana pengaruh variabel bebas atau independen (X) yaitu kinerja dosen, kualitas layanan administrasi dan fasilitas belajar terhadap variabel terikat atau dependen (Y) yaitu kepuasan mahasiswa S1 di MPI IAIN Ponorogo.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan satu variable dependen dan dua variable independen. Variable dalam penelitian ini yaitu:

⁶⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi Mix Methods* (Bandung: Alfabeta, 2015), 14

⁶⁷ Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 9

⁶⁸ Kuncoro, Mudrajad, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Penerbit Erlangga, 2009), 15

a. Variable independen yaitu variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya.⁶⁹ Variabel independen dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Kinerja Dosen (X1)
- 2) Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan (X2)
- 3) Fasilitas Belajar (X3)

b. Variable dependen yaitu variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat.⁷⁰ Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Mahasiswa. Dengan demikian rancangan penelitian ini adalah:

Dengan demikian peneliti akan mencoba menentukan pengaruh yang terjadi di antara variabel-variabel yang ada yaitu pengaruh kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, dan kelengkapan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo tahun ajaran 2022/2023.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono mengemukakan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Selain dengan pendapat Menurut Margono populasi merupakan seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan⁷¹. Apabila seseorang mempunyai keinginan untuk meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.

Populasi di S1 jurusan manajemen pendidikan IAIN Ponorogo pada tahun 2021 berjumlah 152 orang.

Tabel 4.1

Tabel jumlah mahasiswa jurusan MPI IAIN Ponorogo tahun 2021

Kelas	Jumlah
MPI A	32

⁶⁹Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2011), hal 61.

⁷⁰Ibid, hal 61.

⁷¹ Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 118

MPI B	33
MPI C	30
MPI D	28
MPI E	29

2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono, Sampel diartikan sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel tersebut kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif.⁷² Sampel dalam penelitian sebesar 60 orang. Sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah random sampling.

C. Tempat, Waktu Penelitian dan Pengumpulan Data

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di jurusan manajemen pendidikan islam IAIN Ponorogo angkatan tahun 2021

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Juni sampai Desember 2022, adapun kegiatan penelitian ini dimulai dari persiapan penelitian, pengajuan proposal, penyusunan instrument penelitian, pengumpulan data tentang variabel X dan Y serta menganalisis data.

3. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yang diperoleh dari *survey* langsung menggunakan angket dan perolehan data dokumentasi dari lembaga terkait. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran angket/kuisisioner, dokumentasi, dan wawancara.

1) Angket

Angket adalah kumpulan pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang (yang dalam hal ini disebut dengan *responden*) dan cara

⁷² Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D,(Bandung : Alfabeta, 2011), 120.

menjawab juga dilakukan secara tertulis.⁷³ Metode pengambilan data melalui angket digunakan untuk mendapatkan data tentang kinerja, layanan administrasi, fasilitas belajar dan kepuasan.

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner atau angket merupakan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis tentang data faktual atau opini yang berkaitan dengan diri responden, yang dianggap nyata atau kebenaran yang diketahui dan perlu dijawab oleh responden. Angket yang digunakan berbentuk angket berstruktur atau angket tertutup, yaitu angket yang dirancang sedemikian rupa untuk mendapatkan data terkait dengan pendapat pribadi mengenai kinerja dosen, layanan administrasi, fasilitas belajar dan kepuasan mahasiswa. Angket atau kuesioner ini diberikan kepada responden untuk diisi dengan sebenar-benarnya, yang berbentuk skala, yakni serangkaian tingkat, level atau nilai yang mendeskripsikan variasi derajat sesuatu. Jenis skala yang dipakai adalah skala likert.⁷⁴

Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata serta mempunyai nilai sebagai berikut:⁷⁵

Tabel 4.2

Tabel skala likert

Jawaban	Skor
Selalu	4
Sering	3
Kadang-Kadang	2
Tidak Pernah	1

2) Dokumentasi

Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi

⁷³ Sugiyono, 135

⁷⁴ Tukiran Taniredja, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)* (Bandung: Alfabeta, 2012), 44.

⁷⁵ Sugiono, "Metode Penelitian pendidikan", 135.

ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.⁷⁶ Metode ini digunakan untuk menggali data tentang kepuasan mahasiswa.

3) Wawancara

Metode wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁷⁷ Metode ini digunakan untuk studi pendahuluan.

D. Pengujian Instrumen Penelitian

1. Instrumen Penelitian

Menurut Emory dalam Sugiyono, berpendapat bahwa penelitian pada prinsipnya adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Meneliti menggunakan data yang sudah tersedia akan lebih tepat jika dinamakan dengan membuat sebuah laporan dari pada membuat penelitian. Akan tetapi dalam skala yang paling rendah laporan juga dapat dinyatakan sebagai bentuk penelitian.

Prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka perlu adanya alat ukur yang baik. Dalam penelitian, alat ukur yang digunakan dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut dengan istilah variabel penelitian.

Instrumen pada penelitian sosial ada yang sudah tersedia dan telah teruji validitas dan reliabilitasnya, seperti instrumen untuk mengukur IQ, mengukur bakat dan sebagainya, akan tetapi instrumen-instrumen tersebut bila digunakan untuk tempat tertentu belum tentu tepat dan mungkin tidak valid dan reliable lagi.⁷⁸

Penelitian ini, instrument digunakan untuk mengukur variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebagai variabel terikat, sedangkan variabel bebasnya adalah kinerja dosen (X1), kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X2), dan fasilitas belajar (X3). Selanjutnya instrumen tersebut diuji validitas dan reliabilitasnya, validitas instrumen ini antara lain validitas konten atau validitas isi, dilakukan dengan tujuan untuk menjamin kualitas instrument yang akan digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian.

⁷⁶ Hardani Dkk, *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. (Yogyakarta:CV. Pustaka Ilmu,2020) hal 149.

⁷⁷Sugiyono,., 317.

⁷⁸ Sugiyono,., 148.

Tabel 4.3

Tabel variabel dan kisi-kisi instrument

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	No Butir
1	Kepuasan mahasiswa	Keandalan	Kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dosen memberikan materi pembelajaran dengan baik 2. Dosen memberikan kemudahan pelayanan dalam bidang akademik 3. Tenaga administrasi memberikan pelayanan administrasi akademik yang baik 	1,2,3
		Daya tanggap	Kecepatan dalam pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mendapatkan kemudahan dari dosen dalam konsultasi di bidang akademik 2. Mahasiswa mendapatkan pelayanan administrasi dengan cepat dan mudah 	4,5
		Kepastian	Ketetapan dalam memberikan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dosen dalam memberikan materi sesuai dengan RPS 2. Dosen dalam memberikan pelayanan di bidang akademik sesuai aturan yang berlaku 3. Tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku 	6,7,8
		Empati	Ketersediaan dalam memberikan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dosen bersedia dalam memberikan pelayanan di bidang akademik terhadap mahasiswa 2. Dosen bersedia menjelaskan ulang materi yang diberikan diluar jam pembelajaran 3. Tenaga kependidikan bersedia memberikan pelayanan terhadap mahasiswa diluar jam kantor 4. Tenaga kependidikan memberikan kemudahan kepada mahasiswa dalam mengurus administrasi 	9,10,11,12
		Berwujud	Tempat belajar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang kelas bersih 	13,14,

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	No Butir
			yang nyaman	2. Ruang kelas tertata rapi 3. Ruang kelas nyaman untuk kegiatan perkuliahan 4. Ruang kelas terdapat media pembelajaran yang siap pakai 5. Laboratorium dengan alat praktikum yang lengkap 6. Ketersediaan perpustakaan tersedia untuk menambah wawasan 7. Ketersediaan gazebo untuk diskusi 8. Ketersediaan fasilitas masjid untuk ibadah 9. Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang memadai	15,16, 17,18, 19,20, 21
2	Kinerja Dosen	Kualitas Hasil Kerja	Kepuasan yang diperoleh oleh mahasiswa	1. Mahasiswa puas terhadap materi yang akan di sampaikan dosen 2. Mahasiswa puas terhadap pelayanan yang diberikan dosen dalam bidang akademik 3. Dosen memberikan pelayanan untuk meningkatkan IPK mahasiswa	22,23, 24
		Kemampuan	Kecakapan dosen dalam kegiatan belajar mengajar	1. Dosen menguasai materi perkuliahan 2. Dosen menggunakan metode pembelajaran yang mudah dipahami mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan	25,26
		Prakarsa	Upaya dosen dalam meningkatkan belajar mahasiswa	1. Dosen memberikan motivasi kepada mahasiswa 2. Dosen menyampaikan materi dengan kreatifitas yang menarik mahasiswa 3. Prestasi yang dimiliki dosen dapat menunjang kegiatan perkuliahan 4. Dosen memberikan arahan/bimbingan kepada mahasiswa untuk meningkatkan prestasi atau IPK	27,28, 29,30
		Komunikasi	Hubungan dosen dengan mahasiswa	1. Dosen dapat menghidupkan suasana kelas dalam perkuliahan berlangsung 2. Mahasiswa aktif dalam pembelajaran berlangsung 3. Dosen aktif dalam kegiatan pembelajaran berlangsung	31,32, 33
		Ketepatan waktu	Dosen tepat waktu dalam	1. Dosen datang tepat waktu 2. Dosen tepat waktu dalam memberikan materi perkuliahan sesuai RPS	34,35, 36,37,

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	No Butir
			kegiatan pembelajaran	3. Dosen tepat waktu dalam melaksanakan UTS/UAS 4. Dosen tepat waktu dalam memberikan informasi apabila tidak hadir dalam perkuliahan 5. Dosen tepat waktu dalam mengakhiri kegiatan perkuliahan	38
3	Kualitas Layanan Administrasi Tenaga Kependidikan	Profesionalisme dan keterampilan	Kemampuan dalam melayani administrasi	1. Sumber daya manusia yang memadai dalam pelayanan administrasi 2. Sistem operasional yang memadai 3. Tenaga administrasi yang terampil dalam memberikan pelayanan 4. Tenaga administrasi bekerja sesuai dengan bidang keahliannya 5. Tenaga administrasi tepat waktu dalam pelayanan administrasi 6. Ketersediaan papan alur/SOP pelayanan yang jelas	39,40, 41,42, 43,44
		Sikap dan perilaku	Pelayanan yang diberikan tenaga administrasi kepada mahasiswa	1. Tenaga administrasi membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam mengurus administrasi 2. Tenaga administrasi memberikan pelayanan yang ramah 3. Sikap tanggap tenaga administrasi dalam membantu pelayanan mahasiswa 4. Tenaga administrasi yang selalu ada ketika mahasiswa mengurus administrasi	45,46, 47,48
		Aksesibilitas dan fleksibilitas	Kemudahan dalam mengurus administrasi	1. Tenaga administrasi tepat waktu dalam memberikan pelayanan 2. Letak ruang layanan administrasi yang strategis 3. Akses yang mudah dalam pelayanan administrasi 4. Kesesuaian letak meja dan pelayanan	49,50, 51,52
		Keandalan dan kepercayaan	Tenaga administrasi bekerja sesuai dengan tugasnya	1. Tenaga administrasi memberikan pelayanan yang cepat dan tepat 2. Ketepatan tenaga administrasi dalam memberikan informasi kepada mahasiswa 3. Tenaga administrasi memberikan pelayanan yang adil tidak pilih kasih 4. Ketersediaan prosedur pelayanan mudah	53,54, 55,56, 57,58

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	No Butir
				5. Ketersediaan akses layanan kebutuhan mahasiswa 6. Tenaga administrasi dipercaya mahasiswa dalam membantu mengurus keperluan administrasi	
		Pemulihan layanan	Pelayanan yang diberikan kepada tenaga administrasi	1. Tenaga administrasi bertanggung jawab terhadap tugasnya 2. Tenaga administrasi selalu melayani kebutuhan mahasiswa terkait administrasi 3. Tenaga administrasi bertanggung jawab terhadap kesalahan yang dilakukan dalam pelayanan administrasi	59,60, 61
		Lingkungan fisik	Kenyamanan di ruang administrasi	1. Mahasiswa merasa nyaman di ruang layanan administrasi 2. Ketersediaan alur/SOP dalam mengurus administrasi 3. Fasilitas pelayanan administrasi yang memadai	62,63, 64
		Reputasi dan kredibilitas	Kualitas pelayanan tenaga administrasi	1. Tenaga administrasi dapat memberikan pelayanan administrasi dengan baik 2. Tenaga administrasi ramah dalam memberikan pelayanan 3. Tenaga administrasi selalu meningkatkan kepercayaan terhadap mahasiswa dalam memberikan pelayanan	65,66, 67
4	Fasilitas belajar (X3)	Tempat ruang belajar	Ketersediaan fasilitas belajar	1. Ruang kelas yang nyaman 2. Ruang kelas yang bersih 3. Ruang kelas yang memadai dengan jumlah mahasiswa 4. Ketersediaan perpustakaan 5. Perpustakaan yang lengkap dengan referensi 6. Perpustakaan yang nyaman untuk membaca 7. Ketersediaan laboratorium 8. Laboratorium dengan alat praktikum lengkap 9. Laboratorium yang nyaman untuk praktik 10. Ketersediaan ruang pengarsipan	68,69, 70,71, 72,73, 74,75, 76,77

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pernyataan	No Butir
		Penerangan	Pencahayaannya di kelas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan lampu di ruang kelas 2. Warna lampu tidak mengganggu perkuliahan 3. Pencahayaannya yang baik di ruang kelas 4. Arah sinar matahari yang masuk ke ruang kelas tepat 5. Peletakan lampu di ruang kelas tepat 	78,79, 80,81, 82
		Buku-buku pegangan	Buku sumber bacaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan buku referensi nasional 2. Ketersediaan buku referensi internasional 3. Ketersediaan jurnal nasional 4. Ketersediaan jurnal internasional 5. Sumber referensi yang luas 6. Ketersediaan buku tentang manajemen pendidikan islam 	83,84, 85,86, 87,88
		Kelengkapan peralatan praktik	Ketersediaan perlengkapan praktik dalam menunjang pembelajaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan alat tulis menulis di dalam kelas 2. Ketersediaan LCD di dalam kelas 3. Ketersediaan peralatan praktik di jurusan MPI 	89,90, 91

2. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan sudah tepat mengukur apa yang seharusnya diukur atau tidak, sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi validitas suatu tes, maka alat test tersebut akan semakin tepat mengenai sasaran. Nilai validitas pada dasarnya adalah nilai korelasi. Olehkarena itu, untuk menguji validitas dilakukan dengan teknik korelasi item total yang merupakan dasar dari korelasi pearson.⁷⁹

Pengujian validitas diberikan kepada dosen jurusan manajemen pendidikan IAIN Ponorogo yang akan dilaksanakan sebelum penelitian, dengan tujuan untuk mengetahui jumlah pertanyaan yang dinyatakan valid. Validitas instrument merupakan keakuratan instrument yang digunakan dalam penelitian.⁸⁰

Validitas isi mengarah sejauh mana sebuah teks atau instrument dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Biasanya validitas isi ditentukan melalui metode pendapat ahli mengenai isi materi atau skala tersebut. Koefisien validitas isi dan reabilitas koefisien homogenitas yang diusulkan oleh Saifudin untuk mengukur peringkat validitas setiap item. Aiken telah merumuskan formula *Aiken's V* untuk menghitung *content validity coefficient* didasarkan dari hasil penelitian dari panel ahli terhadap suatu item dari sejauh mana item tersebut yang akan diukur.

Menurut Heynes et.al., validitas isi adalah sejauh mana elemen-elemen pada suatu intrumen benar-benar relevan dan termasuk representasi dari perjanjian yang sesuai dengan tujuan pengukuran. Validitas isi adalah sejauh mana kelayakan suatu pengujian sampel dan domain item yang hendak diukur. Dalam konsep validitas isi tercakup pengertian validitas tampang (*face validity*) dan validitas logika (*logical validity*).

Hasil uji validitas isi yaitu untuk membuat kalimat pernyataan sesuai dengan ejaan bahasa Indonesia yang baik dan benar, harus tetap memperhatikan struktur kalimat SPOK agar mudah dipahami dan tidak menimbulkan penafsiran yang berganda. Beberapa pernyataan harus terperinci dengan jelas,

⁷⁹ Anas Sudjono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta : PT Grafindo Persada, 2008), 206.

⁸⁰ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 122.

secara keseluruhan instrumen penelitian sudah layak digunakan untuk menggambarkan kondisi responden yang diteliti.

Salah satu statistik yang menunjukkan validitas isi yaitu sebagaimana yang diusulkan oleh Aiken's yang merumuskan formula Aiken's V dalam menghitung *validity coefficient* berdasarkan hasil penelitian dari para ahli sebanyak n orang terhadap suatu item dari segi sejauh mana item ini mewakili perjanjian yang telah diukur. Penilaian dilakukan dengan memberi angka anatar 1-4. Statistik Aiken's V dirumuskan sebagai berikut⁸¹:

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

Keterangan:

s= r-lo

lo= angka penilaian validitas terendah

c= angka penilaian validitas tertinggi

r= angka yang diberikan seorang penilai

Apabila $V \geq$ tabel Aiken, maka dapat disimpulkan item koesioner valid, dan apabila $V \leq$ tabel Aiken maka dapatn disimpulkan item koesioner tidak valid.

Tabel 4.4
Materi Penilaian Angket Penelitian

Aspek yang Ditelaah	Keterangan
Materi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Batasan pernyataan dan jawaban 2. Materi yang diukur dengan kompetensi 3. Isi materi sesuai dengan variabel
Konstruksi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Angket menggunakan pernyataan 2. Ada petunjuk mengenai cara pengisian angket 3. Rubrik penskoran
Bahasa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kalimat angket komunikatif

⁸¹ Saifudin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi 4 (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2017), 112-115

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Pernyataan tidak mengandung kata yang menyinggung perasaan 3. Angket menggunakan bahasa Indonesia yang baku
--	---

Berikut daftar nama-nama expert judgement instrument penelitian yang memberikan penilaian yakni, sebagai berikut:

Tabel 4.5

Nama expert judgement validasi instrument penelitian

No	Nama	Keahlian	Instansi
1	R RismaDwi Arisona, M.Pd	MPI	IAIN Ponorogo
2	A Andhita Dessy Wulansari, M.Si	Metode Penelitian Kuantitatif	IAIN Ponorogo
3	Dr. Shinta Maharai, SE, M.Ak	MPI	IAIN Ponorogo
4	Esti Febiliana	Mahasiswa MPI	IAIN Ponorogo
5	Hestian Wahyu Halimatul Khusna	Mahasiswa MPI	IAIN Ponorogo
6	Cheris Afrinda Rosiana	Mahasiswa MPI	IAIN Ponorogo
7	Hanun Nada Dzakiyyah	Mahasiswa MPI	IAIN Ponorogo

Setelah mengisi dan memberikan nilai pada blangko penilaian instrument penilaian, maka setelah dilaksanakan perhitungan dan menghasilkan indeks V dimana suatu item dinilai oleh 7 rater dengan 4 pilihan skala, sehingga suatu item dikatakan valid jika hasil pengujian didapatkan nilai $V \geq 0,76$ dengan taraf kesalahan 5%. Berdasarkan perhitungan menggunakan tabel koefisien validitas isi Aiken V maka dapat diketahui bahwa hasil validitas yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji validitas Variabel Kinerja Dosen

No	$\sum s$	N (n - 1)	V	Keterangan
1	19	21	0,90	Valid
2	20	21	0,95	Valid
3	17	21	0,81	Valid
4	16	21	0,76	Valid
5	19	21	0,90	Valid
6	16	21	0,76	Valid
7	19	21	0,90	Valid
8	19	21	0,90	Valid
9	18	21	0,86	Valid
10	19	21	0,90	Valid
11	18	21	0,86	Valid
12	16	21	0,76	Valid
13	18	21	0,86	Valid
14	19	21	0,90	Valid
15	17	21	0,81	Valid
16	16	21	0,76	Valid
17	16	21	0,76	Valid

Berdasarkan dari Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa nilai indeks V pada variabel kinerja dosen terdiri dari 17 item pernyataan, bahwa indek $V \geq 0,76$ bahwa seluruh item dinyatakan valid sehingga dapat dijadikan instrument dalam penelitian.

Hasil uji validitas Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil uji validitas variabel kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan

No	$\sum s$	N (n - 1)	V	Keterangan
1	18	21	0,86	Valid

2	21	21	21	1,00	Valid
3	16	16	21	0,76	Valid
3					
4	21	21	21	1,00	Valid
4					
5	17	17	21	0,81	Valid
5					
6	16	16	21	0,76	Valid
6					
7		19	21	0,90	Valid
7					
8		19	21	0,90	Valid
8					
9	21	21	21	1,00	Valid
9					
10	20	20	21	0,95	Valid
10					
11	19	19	21	0,90	Valid
11					
12	18	18	21	0,86	Valid
12					
13	18	18	21	0,86	Valid
13					
14	16	16	21	0,76	Valid
14					
15	18	18	21	0,86	Valid
15					
16	16	16	21	0,76	Valid
16					
17	17	17	21	0,81	Valid
17					

18 18	21 21	21	1,00	Valid
19 19	18 18	21	0,86	Valid
20 20	18 18	21	0,86	Valid
21 21	19 19	21	0,90	Valid
22 22	16 16	21	1,76	Valid
23 23	21 21	21	1,00	Valid
24 24	19 19	21	0,90	Valid
25 25	18 18	21	0,86	Valid
26 26	20 20	21	0,95	Valid
27 27	18 18	21	0,86	Valid
28 28	18 18	21	0,86	Valid
29 29	19 19	21	0,95	Valid

Berdasarkan dari Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa nilai indeks V pada variabel kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan terdiri dari 29 item pernyataan, bahwa indeks $V \geq 0,76$ dapat diketahui bahwa seluruh item valid dapat dijadikan sebagai instrument penelitian

Hasil uji validitas variabel fasilitas belajar, adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8

Hasil uji validitas variabel fasilitas belajar

No	$\sum s$	N (n - 1)	V	Keterangan
1	16	21	0,76	Valid
2	16	21	0,76	Valid
3	16	21	0,76	Valid
4	18	21	0,86	Valid
5	16	21	0,76	Valid
6	16	21	0,76	Valid
7	17	21	0,81	Valid
8	16	21	0,76	Valid
9	16	21	0,76	Valid
10	17	21	0,81	Valid
11	16	21	0,76	Valid
12	16	21	0,76	Valid
13	17	21	0,81	Valid
14	16	21	0,76	Valid
15	16	21	0,76	Valid
16	16	21	0,76	Valid
17	16	21	0,76	Valid
18	16	21	0,76	Valid
19	16	21	0,76	Valid
20	17	21	0,81	Valid
21	16	21	0,76	Valid
22	16	21	0,76	Valid
23	16	21	0,76	Valid
24	17	21	0,81	Valid

Berdasarkan dari Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai indeks V pada variabel fasilitas belajar terdiri dari 24 item pernyataan, bahwa indeks $V \geq 0,76$ dapat diketahui bahwa seluruh item valid dapat dijadikan sebagai instrument penelitian

Hasil uji validitas variabel kepuasan mahasiswa, adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9

Hasil uji validitas variabel kepuasan mahasiswa

No	$\sum s$	N (n - 1)	V	Keterangan
----	----------	-----------	---	------------

1	16	21	0,76	Valid
2	16	21	0,76	Valid
3	17	21	0,81	Valid
4	18	21	0,86	Valid
5	18	21	0,86	Valid
6	17	21	0,81	Valid
7	18	21	0,86	Valid
8	19	21	0,90	Valid
9	20	21	0,95	Valid
10	18	21	0,86	Valid
11	17	21	0,81	Valid
12	16	21	0,76	Valid
13	17	21	0,81	Valid
14	16	21	0,76	Valid
15	16	21	0,76	Valid
16	16	21	0,76	Valid
17	16	21	0,76	Valid
18	18	21	0,86	Valid
19	18	21	0,86	Valid
20	16	21	0,76	Valid
21	17	21	0,81	Valid

Berdasarkan dari Tabel 4.9 diketahui bahwa nilai indeks V pada variabel kinerja guru terdiri dari 21 item pernyataan, bahwa indeks $V \geq 0,76$ dapat diketahui bahwa seluruh item dinyatakan valid sehingga dapat dijadikan sebagai instrumen dalam penelitian ini.

b. Uji Keterbacaan

Uji keterbacaan instrumen bertujuan untuk memastikan bahwa responden benar-benar memahami pernyataan dalam kuesioner penelitian sehingga tidak terjadi sebuah kesalahpahaman.⁸² Uji keterbacaan ini dilakukan dengan meminta 5 orang mahasiswa untuk membantu membaca dan memahami pernyataan dalam angket. Kritik dan saran

⁸² Gaol, Khumaedi, dan Masrukan, "Pengembangan Instrumen Penilaian Karakter Percaya Diri Pada Mata Pelajaran Matematika Sekolah Menengah Pertama," 66.

dari pengujian keterbacaan akan dicatat yang kemudian instrumen penelitian akan direvisi redaksinya.

Uji keterbacaan telah dilaksanakan pada tanggal 26 Januari 2023 yaitu Alfia Nuur Latifa T, 29 Januari 2023 yaitu Hestian Wahyu Halimatul Khusna, 1 Februari 2023 yaitu Esti Febiliana, 9 Februari 2023 yaitu Cheris Afrinda Rosiana, dan Hanum Nada Dzakiyyah.

c. Uji Reliabilitas Instrumen

Setelah memperoleh item yang valid, langkah selanjutnya yaitu menguji reliabilitas dari item-item yang valid tersebut. Cara menguji reliabilitas adalah menguji keajegan dan stabilitas skor hasil penggunaan instrument.

Butir pernyataan yang valid telah didapat dari uji validitas setelah itu diuji reliabilitasnya. Reliabilitas sehubungan dengan keajegan hasil instrumen, yang artinya instrumen dapat memberikan hasil yang relatif sama apabila diberikan pada subyek yang sama walaupun dilakukan pada waktu dan tempat yang berbeda. Uji reliabilitas ini digunakan untuk menguatkan apakah instrumen layak atau tidak untuk dipergunakan dalam penelitian, untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi IBM *SPSS Statistic Version 23*, dan rumus yang digunakan adalah rumus *Alpha Cronbach*, yakni:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(\frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan :

r = koefisien reliabilitas

k = banyaknya butir angket

S_i^2 = jumlah varians butir angket ke-i

S_t^2 = varians total

Pengujian reliabilitas instrumen ini dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja. Kemudian dianalisis dengan alpha cronbach dengan menggunakan bantuan SPSS Versi 23.0. Uji reliabilitas instrumen dilakukan setelah selesainya uji validitas instrumen, dimana butir soal yang tidak valid tidak diikutsetakan dalam uji reliabilitas. Adapun dasar pengambilan keputusan yang dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut: jika nilai Cronbach's alpha > 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten, sebaliknya jika nilai Cronbach's alpha

< 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.⁸³

Untuk menentukan tingkat reliabilitas instrumen, peneliti berpedoman pada tabel yakni sebagai berikut:

Tabel 4.10
Interpretasi nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 1,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang

Setelah dilakukan uji reliabilitas pada masing-masing variabel dengan bantuan SPSS IBM SPSS Statistic Version 23 diperoleh data rekapitulasi uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 4.11
Rekapitulasi Uji Reliabilitas Item Instrumen

Variabel	Nilai Alpha	Angka Kritis	Keterangan
Kinerja Dosen	0,926	0,60	Reliabel
Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan	0,970	0,60	Reliabel
Fasilitas Belajar	0,943	0,60	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa	0,905	0,60	Reliabel

Dari Tabel 4.11 rekapitulasi uji reliabilitas instrumen dapat disimpulkan bahwa, instrumen variabel kinerja dosen memiliki koefisien reliabilitas sebesar $0,926 > 0,60$ sehingga instrumen dikatakan reliabel, instrumen variabel layanan administrasi akademik tenaga kependidikan memiliki koefisien

⁸³ Noeng Muhadjir, *Metodologi keilmuan. Paradigma kualitatif, kuantitatif, dan mixed* (Yogyakarta: Rake Sarasin 2007), 303

reliabilitas sebesar $0,970 > 0,60$ sehingga instrumen dikatakan reliabel, instrumen variabel fasilitas belajar memiliki koefisien reliabilitas sebesar $0,943 > 0,60$ sehingga instrumen dikatakan reliabel, dan instrumen variabel kepuasan mahasiswa memiliki koefisien reliabilitas sebesar $0,905 > 0,60$ sehingga instrumen dikatakan reliabel.

E. Teknik Analisis Data

1. Analisis deskriptif.

Statistika deskriptif digunakan dalam menyajikan serta menganalisis data dengan menggambarkan data melalui teknik statistik seperti tabel, distribusi frekuensi, dan diagram atau grafik.⁸⁴ Pengerjaan dan perhitungan dalam penelitian ini menggunakan *IBM SPSS Sattistic Version 23* untuk menentukan nilai rata-rata atau *Mean*, yakni nilai rata-rata yang didapat dengan menjumlahkan data semua individu dalam kelompok dan membagi total nilai tersebut dengan banyaknya sampel, *standar deviasi (SD)*, *median*, yaitu sebuah bilangan pada distribusi yang menjadi batas tengah sebuah distribusi nilai, *modus*, yaitu skor atau nilai yang sering muncul dalam sebuah distribusi, *Range* atau rata-rata, nilai maksimum (mak.) dan nilai minimum (min.), yang kemudian diperoleh dalam bentuk tabel dan diagram.⁸⁵

2. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data dengan menggunakan teknik analisis regresi ganda (*multiple regretion*) yaitu dengan melakukan uji asumsi terkait dengan linieritas dan normalitas.

1) Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan jenis analisis regresi sederhana, maka uji asumsi yang digunakan yaitu uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinierutas, dan uji heteroskedastisitas.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah nilai residu terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik yaitu mempunyai residu yang terdistribusi normal. Tes normalitas karena itu tidak dilakukan untuk

⁸⁴ “Menyusun Penelitian Tindakan Kelas; Peningkatan kemampuan menulis melalui penitian tindakan kelas (mahasiswa, guru, Dosen) | Perpustakaan Universitas Peradaban,” 177, diakses 26 Februari 2023.

⁸⁵ Ibid, 52.

setiap variabel, tetapi untuk nilai residual. Seringkali kesalahan terjadi yaitu bahwa tes normalitas dilakukan untuk setiap variabel. Ini tidak dilarang, tetapi model regresi membutuhkan normalitas dalam nilai residual bukan dalam variabel penelitian.

Hipotesis yang diajukan yaitu:

H0: residual berdistribusi normal

H1: residual berdistribusi tidak normal

Apabila uji normalitas yang dilakukan menggunakan One-Sampel Kolmogrov-Sminov maka dasar pengambilan keputusan yaitu apabila nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari nilai alpha (5%), maka data berasal dari populasi yang mempunyai distribusi yang normal, sebaliknya apabila nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih kecil dari nilai alpha maka data berasal dari populasi yang tidak normal.⁸⁶ Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Package far the Social Sciences*) for Windows 23.

b) Uji Linearitas

Uji linearitas dipergunakan untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linear atau tidak. Tes ini jarang digunakan dalam beberapa studi karena model biasanya dibangun atas dasar studi teoritis bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen adalah linier. Hubungan antar variabel yang secara teoritis tidak mempunyai hubungan linear tidak dapat dianalisis dengan regresi linier, seperti masalah elastisitas.

Uji linearitas dipergunakan untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linear atau tidak. Tes ini jarang digunakan dalam beberapa studi karena model biasanya dibangun atas dasar studi teoritis bahwa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen adalah linier. Hubungan antar variabel yang secara teoritis tidak hubungan linear tidak dapat dianalisis dengan regresi linier, seperti masalah elastisitas. Jika ada hubungan antara dua variabel yang belum diketahui apakah linear atau tidak, uji linearitas tidak dapat digunakan untuk

⁸⁶ Andhita Dessy Wulansari, "Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian," *Yogyakarta: Pustaka Felicha*, 2016, 55.

memberikan adjustment bahwa hubungan tersebut bersifat linear atau tidak. Uji linearitas digunakan untuk mengkonfirmasi apakah sifat linear antara dua variabel yang diidentifikasi dalam teori sesuai dengan hasil pengamatan. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier jika nilai signifikan deviation from linearity $> 0,05$.⁸⁷ Tes linearitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Durbin-Watson*, tes *Ramsey* atau tes pengali *Lagrange*.

c) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas yaitu untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk menguji multikolinieritas menggunakan rumus VIF hitung (Variance Inflation Factor). Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut.⁸⁸

$$VIF = \frac{i}{Tolerance}$$

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independennya. Pada uji ini agar terbebas dari gejala multilinearitas maka nilai *Variance Inflation Factor* atau $VIF < 10$ dan nilai tolerance $> 0,10$.

Hipotesis yang diajukan adalah:

H0: terjadi Multikolinieritas

H1: tidak terjadi Multikolinieritas

d) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas, diperiksa apakah ada perbedaan yang tidak sama antara satu residu dan pengamatan lain. Salah satu model regresi yang memenuhi persyaratan yaitu bahwa ada kesamaan dalam varians antara residu dari satu pengamatan dan lainnya yang disebut *homoscedasticity*.

Bukti heteroskedastisitas dapat dibuat menggunakan metode scatterplot dengan memplot nilai ZPRED (Nilai Prediktif) dengan SRESID (Nilai Sisa). Model yang baik yaitu ketika grafik tidak mengandung pola tertentu, seperti berkumpul di tengah, menyempit dan memperbesar atau sebaliknya Memperbesar dan memperkecil. Tes

⁸⁷ Nisfiannoor, *Pendekatan Statistika Modern untuk ilmu social*, 92.

⁸⁸ Santosa, *Mengolah Data Statistika Secara Profesional* (Yogyakarta: Gramedia, 2000), 281.

Glejser, tes Park atau tes Wei dapat digunakan sebagai tes statistik.⁸⁹

Setelah dilakukan analisis statistika deskriptif untuk menjawab rumusan masalah pertama, yaitu perlu dilakukan analisis statistika inferensia (uji hipotesis) dengan metode Analisis Regresi Berganda dengan metode.

Hipotesis yang diuji pada uji heterokedastisitas ini yaitu:

H0: tidak terjadi gejala heterokedastisitas

H1: terjadi gejala Heterokedastisitas

1) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan pengujian dimana variabel dependen tidak berkorelasi dengan variabel itu sendiri, dan salah satu asumsi dari model regresi linier klasik. Uji autokorelasi dipergunakan untuk melihat apakah terdapat korelasi antara eror pada pengukuran satu dengan yang lainnya.

Hipotesis yang diuji adalah:

H0: tidak terjadi gejala autokorelasi

H1: terjadi gejala autokorelasi

Persamaan regresi yang baik yaitu tidak mempunyai masalah autokorelasi, dan apabila terdapat autokorelasi maka data tidak baik digunakan dalam memprediksi. Uji autokorelasi dihitung menggunakan *IBM SPSS Statistic Version 23*, dengan ketentuan tidak terjadi autokorelasi apabila nilai $DW; d_1 < DW < 4-d_u$.⁹⁰

2) Uji Hipotesis

a) Analisis Regresi Sederhana

Teknik analisis data yang digunakan dalam menjawab pengajuan hipotesis atau rumusan masalah pertama, kedua, dan ketiga yaitu teknik analisis linier sederhana. Analisis linier sederhana ini digunakan untuk mendapatkan hubungan fungsional antar dua variabel, yakni variabel yang mempengaruhi disebut variabel prediktor.⁹¹

Hipotesis yang diuji adalah:

89 Gun Mardiatmoko, "Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linear Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda)", (Barekeng: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan, Vol. 14), 2022, 335.

90 Ari Setiawan, *Aplikasi dan Statistik Penelitian* (Yogyakarta: Nuha Medika, 2019), 119.

91 Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2002), 244.

H₀ : Variabel X tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y

H₁ : Variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y

Secara umum rumus persamaan regresi linier sederhana yakni $Y = a + Bx$, dalam penelitian ini pengujian analisis regresi linier sederhana diolah dengan menggunakan bantuan *IBM SPSS Statistic Version 23*. Untuk menentukan apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak maka nilai signifikan tabel ANOVA dibandingkan dengan nilai sig. probabilitas 0,05 atau dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel dengan adanya ketentuan, apabila nilai sig < 0,05 maka H₁ diterima dan H₀ ditolak, yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel X dengan Y. Sebaliknya apabila nilai sig > 0,05 maka H₀ diterima dan H₁ ditolak, yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dengan Y. ⁹²

b) Analisis Regresi Berganda

Menjawab rumusan masalah yang ke empat menggunakan rumus regresi linier ganda. Teknik regresi linier ganda digunakan untuk mengetahui hubungan antara satu variabel terikat atau dependen dengan 3 variabel bebas atau independen.

Penelitian ini dalam pengujian analisis regresi linier sederhana diolah dengan bantuan *IBM SPSS Statistic Version 23*, dalam menentukan apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak maka nilai sig. pada tabel ANOVA dibandingkan dengan nilai sig.

Rumus yang digunakan yaitu:⁹³

$$F = \frac{R^2 / K}{(1-R^2)(n-K-1)}$$

Keterangan :

R = koefisien korelasi linier berganda

n = banyaknya data

K= banyaknya variabel bebas

Kriteria dalam penerimaan dan penolakan hipotesis dalam uji F adalah :

⁹² Teguh Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), 223.

⁹³D. Gujarat. *Pengantar Statistik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 1999), 120.

- a) Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis kerja (H_1) diterima.
- b) Nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis kerja (H_1) ditolak.

Probabilitas 0,05 atau dengan cara membandingkan nilai f hitung dengan f tabel dengan adanya ketentuan, jika nilai sig $< 0,05$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X_1, X_2, X_3 terhadap Y. Sebaliknya apabila nilai sig $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X_1, X_2, X_3 dengan Y.⁹⁴

Adapun persamaan regresi ganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Hipotesis yang diuji adalah:

H_0 :	Variabel X_1, X_2, X_3 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Y
H_1 :	Variabel X_1, X_2, X_3 berpengaruh secara signifikan terhadap Y

BAB V

PEMAPARAN DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Jurusan S1 Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo

Lahirnya jurusan Manajemen Pendidikan Islam di IAIN Ponorogo secara historis diinisiasi pertama kali pada tahun 2014 sebagai bentuk kepedulian sekaligus banyaknya aspirasi dari kalangan masyarakat dan mitra sekolah/ madrasah/ pesantren terhadap kebutuhan tenaga kependidikan Islam (kepala sekolah/ madrasah, Waka, TU, Staf dan sebagainya) yang handal, khususnya di wilayah Karisidenan Madiun (Madiun, Ponorogo, Trenggalek), Pacitan dan Ngawi dan di wilayah Jawa Timur pada umumnya.

Pada awal tahun 2014 diajukanlah pendirian jurusan MPI yang kemudian secara resmi diakui dan disahkan oleh pemerintah melalui Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7062 Tahun 2014 Tanggal 11 Desember 2014. Selanjutnya, secara formal mulai dibuka untuk Angkatan ke-1 dan berjalan pada September 2015 dengan jumlah mahasiswa sebanyak 57 orang dengan 2 kelas. Kemudian pada tahun 2017, Jurusan MPI FTIK IAIN Ponorogo untuk pertama kalinya telah berstatus Terakreditasi dari BAN-PT dengan nomor: 4860/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2017

Sebagai jurusan baru, MPI FTIK IAIN Ponorogo pada perkembangannya terus menuai respon positif dari masyarakat dan mitra institusi, sehingga hingga saat ini jumlah mahasiswa secara keseluruhannya sebanyak 630 orang yang disupport oleh 18 dosen tetap linier ke-MPI-an. Sebagai salah satu prodi yang usianya masih relatif muda, jurusan MPI telah menghasilkan banyak prestasi baik yang ditorehkan oleh dosen maupun mahasiswanya. Semisal tahun 2011, 2014, dan 2017 terdapat sejumlah dosen yang terpilih menjadi delegasi Indonesia untuk melakukan International Shortcourse di India, Australia, Singapore, Jepang dan sebagainya, serta pada tahun 2013 dan 2019 menjadi the best presenter dalam International conference. Termasuk juga prestasi mahasiswa MPI berupa juara II Debat Nasional tentang Manajemen Pendidikan tahun 2021, dan terpilih menjadi delegasi nasional dalam program pejuang muda Kemendikbutristek-Kemensos RI pada tahun 2020.

2. Visi, Misi dan Tujuan Jurusan S1 Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo

a. Visi

Menjadi Pusat Kajian dan Pengembangan Manajemen Pendidikan Islam yang Menghasilkan Tenaga Kependidikan yang Berakhlakul Karimah, Unggul, dan Profesional Berlandaskan Pada Teori Tata Kelola Administrasi Pendidikan Menuju Terwujudnya Masyarakat Madani”

Visi keilmuan Jurusan MPI FTIK IAIN Ponorogo tersebut secara naratif dapat dijelaskan melalui deskripsi sebagai berikut:

- 1) Tenaga kependidikan yang unggul bermakna bahwa Jurusan MPI FTIK selalu berupaya semaksimal mungkin memberikan materi *softskill* maupun *hardskill* di bidang administrasi pendidikan dan pengembangan karakter Islami, sehingga mahasiswa memiliki keunggulan sebagai calon administrator maupun manager lembaga pendidikan.
- 2) Tenaga kependidikan yang profesional memiliki makna bahwa Jurusan MPI FTIK senantiasa memberikan materi perkuliahan yang relevan dan *uptodate* dengan bidang administrasi pendidikan Islam, sehingga mahasiswa diharapkan mendapatkan keilmuan yang mumpuni sebagai calon administrator maupun manager lembaga pendidikan.
- 3) Unggul dan profesional dalam tata kelola administrasi pendidikan bersendikan nilai keislaman memiliki makna bahwa Jurusan MPI FTIK dalam proses perkuliahannya selalu berupaya mengintegrasikan *softskill* dan *hardskill* dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pembelajaran berlandaskan pada nilai-nilai keislaman agar mahasiswa memiliki kompetensi sebagai calon administrator maupun manager lembaga Pendidikan yang islami.

b. Misi

- 1) Melaksanakan proses Pendidikan dan pengajaran di bidang pengelolaan dan pengembangan Pendidikan Islam secara professional

- 2) Melaksanakan penelitian dan pengabdian masyarakat di bidang pengelolaan dan pengembangan Pendidikan Islam secara professional
- 3) Merancang dan melaksanakan total quality management secara professional
- 4) Menyelenggarakan Kerjasama di level regional, nasional dan internasional dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan Pendidikan Islam secara profesional.

c. Tujuan

- 1) Menghasilkan lulusan yang berkompoten di bidang pengelolaan dan pengembangan administrasi pendidikan Islam
- 2) Menghasilkan produk karya akademik melalui kegiatan penelitian dan pengembangan keilmuan di bidang administrasi pendidikan Islam
- 3) Memberikan kontribusi secara optimal dalam upaya pemberdayaan masyarakat melalui penerapan produk karya di bidang administrasi pendidikan Islam
- 4) Mewujudkan kemitraan institusional yang sinergis dan konstruktif di level nasional dan internasional dalam rangka peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan Islam yang profesional, inovatif dan kompetitif.

B. Deskripsi Umum Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa S1 manajemen pendidikan islam IAIN Ponorogo. Responden merupakan orang yang diminta untuk pengisian angket penelitian. Peneliti dalam penelitian ini mengambil 60 mahasiswa dalam proses pengisian angket penelitian dengan menggunakan teknik random sampling dengan pengambilan acak pada mahasiswa jurusan manajemen pendidikan islam.

Responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki dan perempuan dengan rentan usia 18 tahun sampai 21 tahun. Mahasiswa manajemen pendidikan mempunyai kualifikasi penuh terhadap pengisian angket dalam penelitian ini, dikarenakan mahasiswa merupakan variabel terikat dalam penelitian ini. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu terdapat kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, dan kelengkapan fasilitas belajar.

Jumlah 60 mahasiswa ini bukan hanya dari Kabupaten Ponorogo saja melainkan ada yang dari Pacitan, Magetan, Madiun dan sekitarnya. Mahasiswa yang berasal dari luar kota ada yang sebagian ngekos. Mahasiswa juga ada beberapa yang aktif dalam mengikuti organisasi.

C. Deskripsi Penilaian Responden

Pada bagian ini akan dijelaskan penilaian responden terhadap variabel-variabel dalam penelitian. Variabel dalam penelitian terdiri dari satu variabel terikat atau *dependen* yaitu kepuasan mahasiswa (Y) dan tiga variabel bebas atau *independen* yaitu kinerja dosen (X_1), kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2) dan kelengkapan fasilitas belajar (X_3).

1. Variabel Kepuasan Mahasiswa

Variabel kepuasan mahasiswa dalam penelitian ini diukur melalui 5 indikator yang diuraikan kedalam 21 butir pernyataan. Dari 21 butir pernyataan tersebut mempunyai skor 1-4 dari setiap jawaban yang diberikan oleh responden, dengan tingkatan skor 4 mempunyai tingkatan tertinggi (Selalu) dan skor 1 mempunyai tingkatan paling rendah (Tidak Pernah).

Data yang diperoleh tentang kepuasan mahasiswa yang didapatkan dari angket terdiri dari 21 butir pernyataan yang telah diisi oleh responden dari setiap butir pernyataan mempunyai skor yaitu skor maksimal 4 dan skor minimal 1.

Tabel 5.1

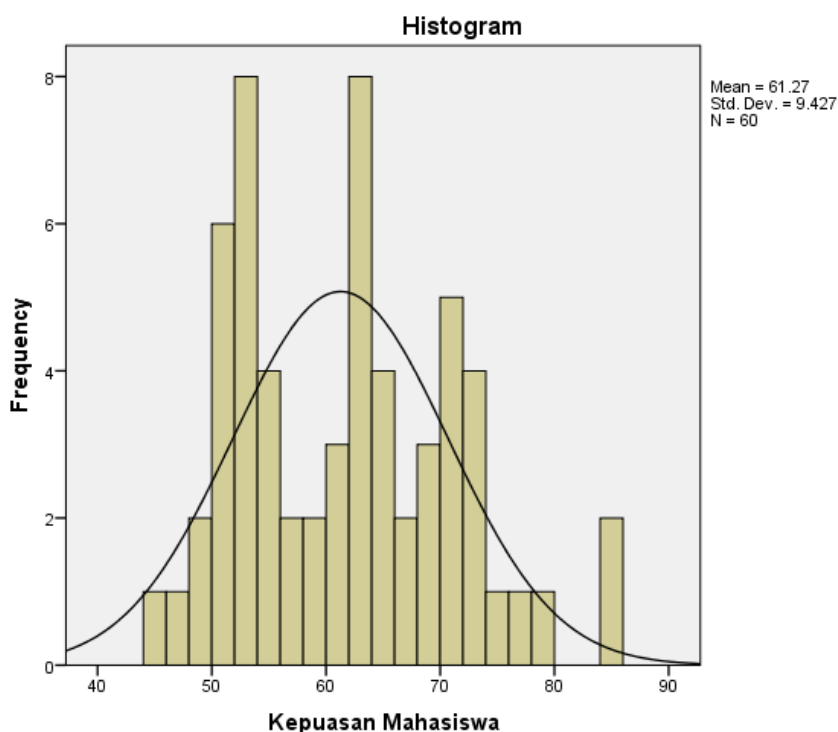
Statistic Kepuasan Mahasiswa

N	Valid	60
	Missing	0
Mean		61,26
Median		62
Mode		53
Standard Deviation		9,427
Minimum		45
Maksimum		84
Sum		3676

Berdasarkan Tabel 5.1 dan lampiran 1 dapat diketahui bahwa variabel kepuasan mahasiswa (Y) mempunyai nilai *median* 62 nilai mode sebesar 53 nilai

standar deviasi sebesar 9,427 dan nilai *Mean* 62. Untuk menentukan kategori kepuasan mahasiswa tersebut termasuk baik, cukup baik atau kurang baik, maka dibuat pengelompokan data dengan rumus dan ketentuan:⁹⁵ 1) Skor lebih dari $Mx_1 + 1.SDx_1$ termasuk kategori kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan baik. 2) Skor antara $Mx_1 + 1.SDx_1$ dan $Mx_1 - 1.SDx_1$ termasuk kategori kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan cukup baik. 3) Skor antara $Mx_1 - 1.SDx_1$ termasuk kategori kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan kurang baik.

Gambar 5.1
Histogram kategori Kepuasan Mahasiswa



Tabel 5.2
Kategori Kepuasan Mahasiswa

No	Nilai	Frekuensi	Prosentase	Kategori
1	>71	5	8%	Kepuasan Mahasiswa tinggi
2	52 -71	37	62%	Kepuasan Mahasiswa

⁹⁵ Ari Setiawan, dkk, *Aplikasi Metodologi dan Statistik Penelitian*, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2019), 98.

				sedang
3	< 52	18	30%	Kepuasan Mahasiswa rendah

Dari hasil perhitungan pengkategorian Tabel 5.2 dapat diketahui bahwa 5 mahasiswa mempersepsikan kepuasan mahasiswa tinggi, 37 mahasiswa mempersepsikan kepuasan mahasiswa sedang, dan 18 mahasiswa mempersepsikan kepuasan mahasiswa rendah. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo dominan dalam mempersepsikan dirinya mempunyai kepuasan mahasiswa dalam tingkat sedang.

2. Variabel Kinerja Dosen

Variabel kinerja dosen dalam penelitian ini diukur melalui 5 indikator yang diuraikan kedalam 17 butir pernyataan. Dari 17 butir pernyataan tersebut mempunyai skor 1-4 dari setiap jawaban yang diberikan oleh responden, dengan tingkatan skor 4 mempunyai tingkatan tertinggi (Selalu) dan skor 1 mempunyai tingkatan paling rendah (Tidak Pernah)

Data yang diperoleh tentang kepuasan mahasiswa yang didapatkan dari angket terdiri dari 17 butir pernyataan yang telah diisi oleh responden dari setiap butir pernyataan mempunyai skor yaitu skor maksimal 4 dan skor minimal 1.

Tabel 5.3

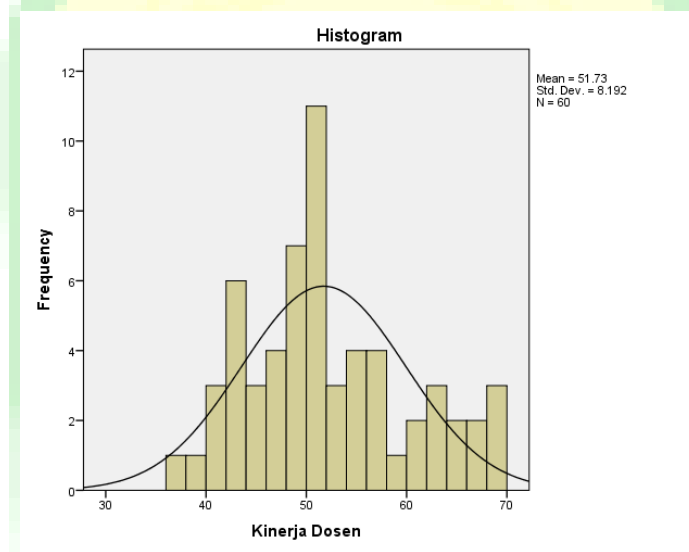
Statistic Kinerja Dosen

N	Valid	60
	Missing	0
Mean		51,73
Median		51
Mode		51
Standard Deviation		8,192
Minumum		37
Maksimum		68
Sum		3104

Berdasarkan Tabel 5.3 dan lampiran 1 dapat diketahui bahwa variabel kinerja dosen (X_1) mempunyai nilai *median* 51 nilai mode sebesar 51 nilai standar deviasi sebesar 8,192 dan nilai *Mean* 51,73. Untuk menentukan kategori kinerja dosen

tersebut termasuk baik, cukup baik atau kurang baik, maka dibuat pengelompokan data dengan rumus dan ketentuan:⁹⁶ 1) Skor lebih dari $M_{X_1} + 1.SD_{X_1}$ termasuk kategori kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan baik. 2) Skor antara $M_{X_1} + 1.SD_{X_1}$ dan $M_{X_1} - 1.SD_{X_1}$ termasuk kategori kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan cukup baik. 3) Skor antara $M_{X_1} - 1.SD_{X_1}$ termasuk kategori kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan kurang baik.

Gambar 5.2
Histogram kategori kinerja dosen



Tabel 5.4
Kategori kinerja dosen

No	Nilai	Frekuensi	Prosentase	Kategori
1	>60	10	17%	Kinerja Dosen baik
2	44 -60	32	53%	Kinerja Dosen cukup baik
3	< 44	18	30%	Kinerja Dosen kurang baik

Dari hasil perhitungan pengkategorian Tabel 5.4 dapat diketahui bahwa 10 mahasiswa mempersepsikan kinerja dosen baik, 32 mahasiswa mempersepsikan

⁹⁶ Ari Setiawan, dkk, *Aplikasi Metodologi dan Statistik Penelitian*, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2019), 98.

kinerja dosen cukup baik, dan 18 mahasiswa mempersepsikan kinerja dosen rendah. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo dominan dalam mempersepsikan dirinya mempunyai kinerja dosen cukup baik.

3. Variabel Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan

Variabel kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan dalam penelitian ini diukur melalui 7 indikator yang diuraikan kedalam 29 butir pernyataan. Dari 29 butir pernyataan tersebut mempunyai skor 1-4 dari setiap jawaban yang diberikan oleh responden, dengan tingkatan skor 4 mempunyai tingkatan tertinggi (Selalu) dan skor 1 mempunyai tingkatan paling rendah (Tidak Pernah)

Data yang diperoleh tentang kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan yang didapatkan dari angket terdiri dari 29 butir pernyataan yang telah diisi oleh responden dari setiap butir pernyataan mempunyai skor yaitu skor maksimal 4 dan skor minimal 1.

Tabel 5.5

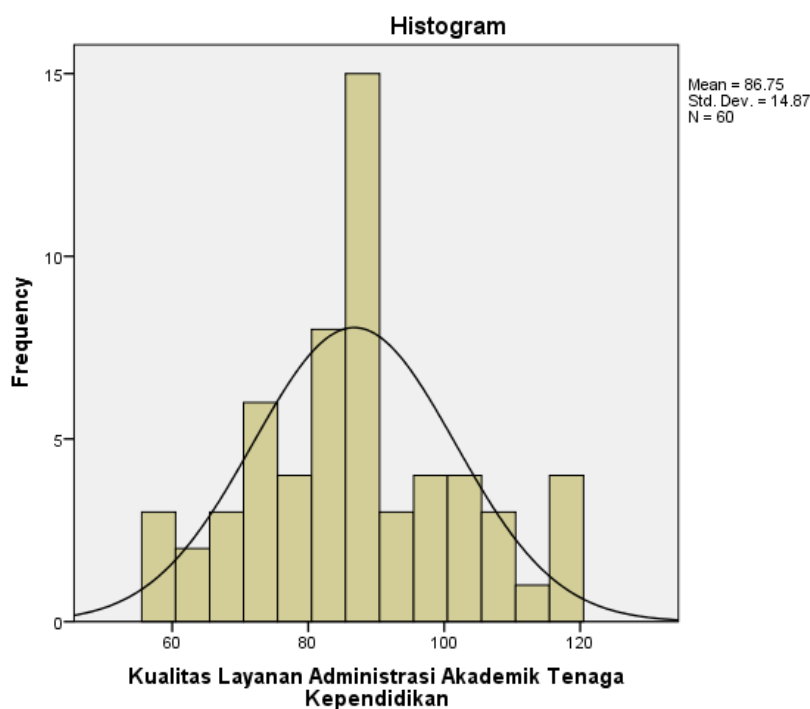
Statistic Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan

N	Valid	60
	Missing	0
	Mean	86,75
	Median	86,5
	Mode	87
	Standard Deviation	14,869
	Minumum	58
	Maksimum	116
	Sum	5205

Berdasarkan Tabel 5.5 dan lampiran 1 dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2) mempunyai nilai *median* 86,5 nilai mode sebesar 87 nilai standar deviasi sebesar 14,869 dan nilai *Mean* 86,75. Untuk menentukan kategori kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan tersebut termasuk baik, cukup baik atau kurang baik, maka dibuat

pengelompokan data dengan rumus dan ketentuan:⁹⁷ 1) Skor lebih dari $M_{X_1} + 1.SD_{X_1}$ termasuk kategori kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan baik. 2) Skor antara $M_{X_1} + 1.SD_{X_1}$ dan $M_{X_1} - 1.SD_{X_1}$ termasuk kategori kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan cukup baik. 3) Skor antara $M_{X_1} - 1.SD_{X_1}$ termasuk kategori kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan kurang baik.

Gambar 5.3
Histogram kategori kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan



Tabel 5.6
Kategori Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan

No	Nilai	Frekuensi	Prosentase	Kategori
1	>102	12	20%	Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan baik

⁹⁷ Ari Setiawan, dkk, *Aplikasi Metodologi dan Statistik Penelitian*, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2019), 98.

2	72-102	40	67%	Lingkungan Kerja cukup baik
3	< 72	8	13%	Lingkungan Kerja kurang baik

Dari hasil perhitungan pengkategorian Tabel 5.6 dapat diketahui bahwa 12 mahasiswa mempersepsikan kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan tinggi, 40 mahasiswa mempersepsikan kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan sedang, dan 8 mahasiswa mempersepsikan kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan rendah. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo dominan dalam mempersepsikan dirinya mempunyai kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan cukup baik.

4. Variabel Fasilitas Belajar

Variabel fasilitas belajar dalam penelitian ini diukur melalui 4 indikator yang diuraikan kedalam 24 butir pernyataan. Dari 24 butir pernyataan tersebut mempunyai skor 1-4 dari setiap jawaban yang diberikan oleh responden, dengan tingkatan skor 4 mempunyai tingkatan tertinggi (Selalu) dan skor 1 mempunyai tingkatan paling rendah (Tidak Pernah)

Data yang diperoleh tentang fasilitas belajar yang didapatkan dari angket terdiri dari 24 butir pernyataan yang telah diisi oleh responden dari setiap butir pernyataan mempunyai skor yaitu skor maksimal 4 dan skor minimal 1.

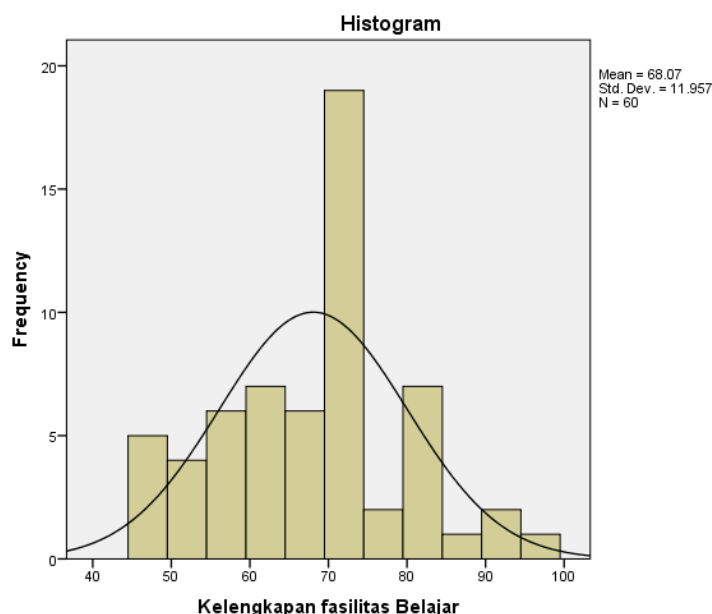
Tabel 5.7

Statistic Kelengkapan Fasilitas Belajar

N	Valid	60
	Missing	0
	Mean	68,06
	Median	70
	Mode	72
	Standard Deviation	11,957
	Minimum	47
	Maksimum	96
	Sum	4084

Berdasarkan Tabel 5.7 dan lampiran 1 dapat diketahui bahwa variabel kelengkapan fasilitas belajar (X_3) mempunyai nilai *median* 70 nilai mode sebesar 72 nilai standar deviasi sebesar 11,957 dan nilai *Mean* 68,06. Untuk menentukan kategori kepengkapan fasilitas belajar tersebut termasuk baik, cukup baik atau kurang baik, maka dibuat pengelompokan data dengan rumus dan ketentuan:⁹⁸ 1) Skor lebih dari $Mx_1 + 1.SDx_1$ termasuk kategori kelengkapan fasilitas belajar baik. 2) Skor antara $Mx_1 + 1.SDx_1$ dan $Mx_1 - 1.SDx_1$ termasuk kategori kelengkapan fasilitas belajar cukup baik. 3) Skor antara $Mx_1 - 1.SDx_1$ termasuk kategori kelengkapan fasilitas belajar kurang baik.

Gambar 5.4
Histogram kategori Fasilitas Belajar



Tabel 5.8
Kategori Kelengkapan Fasilitas Belajar

No	Nilai	Frekuensi	Prosentase	Kategori
1	>80	4	7%	Kelengkapan Fasilitas Belajar baik
2	56 -80	41	68%	Kelengkapan Fasilitas

⁹⁸ Ari Setiawan, dkk, *Aplikasi Metodologi dan Statistik Penelitian*, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2019), 98.

				Belajar cukup baik
3	< 56	15	25%	Kelengkapan Fasilitas Belajar kurang baik

Dari hasil perhitungan pengkategorian Tabel 5.8 dapat diketahui bahwa 4 mahasiswa mempersepsikan kelengkapan fasilitas belajar tinggi, 41 mahasiswa mempersepsikan kepengkapan fasilitas belajar sedang, dan 15 mahasiswa mempersepsikan kelengkapan fasilitas belajar rendah. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo dominan dalam mempersepsikan dirinya mempunyai kelengkapan fasilitas belajar cukup baik.

E. Uji Statistik

Sebelum data dianalisis, maka data perlu diuji terlebih dahulu sebagai syarat pemenuhan dalam pengujian regresi. Syarat uji asumsi klasik untuk regresi meliputi uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi.

1. Uji asumsi klasik untuk regresi sederhana dan regresi berganda

a. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan rumus *Kolmogorov Smirnov* dengan menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistic Version 25*. Apabila jumlah perhitungan $\geq 0,05$ maka dapat dinyatakan data berdistribusi normal, sebaliknya apabila jumlah perhitungan $< 0,05$ maka dapat dinyatakan data berdistribusi tidak normal.

Tabel 5.9

Uji Normalitas Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan, Kelengkapan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.34237270

Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.077
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Dari hasil pengujian statistik *one sample kolmogorov-smirnov test* seperti Tabel 5.9 diatas, menunjukkan bahwa bagian signifikan niali P *value* (sig,) 0,200, yang artinya nilai tersebut $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal dan memenuhi syarat uji normalitas.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas penelitian ini menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistic Version 23*. Pengambilan keputusan melihat kriteria apabila P- *value* $> \alpha (0,05)$ maka H_1 diterima sehingga dinyatakan linier, namun sebaliknya apabila P- *value* $< \alpha (0,05)$ maka H_1 ditolak sehingga dinyatakan tidak linier.

Tabel 5.10

Hail Uji Linieritas Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Mahasiswa * Kinerja Dosen	Between Groups	(Combined)	4511,483	23	196,151	9,643	.000
		Linearity	3580,350	1	3580,350	176,023	.000
		Deviation from Linearity	931,133	22	42,324	2,081	.025
	Within Groups		732,250	36	20,340		
	Total		5243,733	59			

Tabel 5.11
Hasil Uji Linieritas Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Mahasiswa * Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan	Between Groups	(Combined)	4117,428	33	124,771	2,880	.003
		Linearity	3045,385	1	3045,385	70,301	.000
		Deviation from Linearity	1072,043	32	33,501	.773	.757
	Within Groups		1126,306	26	43,319		
	Total		5243,733	59			

Tabel 5.12
Hasil Uji Linieritas Kelengkapan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Mahasiswa * Kelengkapan Fasilitas Belajar	Between Groups	(Combined)	4326,129	30	144,204	4,557	.000
		Linearity	3618,522	1	3618,522	114,360	.000
		Deviation from Linearity	707,607	29	24,400	.771	.756
	Within Groups		917,604	29	31,642		
	Total		5243,733	59			

Berdasarkan Tabel 5.10, tabel 5.11, tabel 5.12, perhitungan ANOVA diketahui bahwa $P \text{ value } X_1 \text{ terhadap } Y = 0,025 > 0,05$, $P \text{ value } X_2 \text{ terhadap } Y = 0,757 > 0,05$, $P \text{ value } X_3 \text{ terhadap } Y = 0,756 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier secara signifikan antara kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, dan kelengkapan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa.

c. Uji Multikolinieritas

Dalam penelitian ini, uji multikolinieritas dengan menggunakan bantuan IBM SPSS Statistic Version 23. Hasil dapat dilihat pada tabel *Coefficients* pada bagian X_1 , X_2 dan X_3 Tolerance dan VIF. Dimana apabila nilai tolerance $> 0,10$ dan $VIF < 10$ maka tidak ada multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi. Namun sebaliknya apabila apabila nilai tolerance $< 0,10$ dan $VIF > 10$ maka terdapat multikolinieritas antara variabel independen dalam model regresi.

Tabel 5.13
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	7.508	3.836		1.957	.055		
Kinerja Dosen	.538	.115	.468	4.664	.000	.377	2.655
Kualitas Layanan Administrasi Akademik	-.002	.077	-.003	-.021	.983	.254	3.941
Tenaga Kependidikan Kelengkapan Fasilitas Belajar	.383	.092	.486	4.153	.000	.277	3.607

Berdasarkan Tabel 5.13 diatas dapat diketahui bahwa variabel kinerja dosen dengan nilai *Tolerance* $0.377 > 0.10$, dan nilai *VIF* $2.655 < 10$, variabel kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan dengan nilai *Tolerance* $0.254 > 0.10$, dan nilai *VIF* $3.941 < 10$, variabel kelengkapan fasilitas belajar dengan nilai *Tolerance* $0,277 > 0.10$, dan nilai *VIF* $3.607 < 10$, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen yakni kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, dan kelengkapan fasilitas belajar tidak terdapat gejala multikolinieritas.

d. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan bantuan IBM SPSS Statistic Version 23. Dalam menguji heterokedastisitas ini menggunakan uji koefisien $< 0,05$ (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heterokedastisitas, dan sebaliknya apabila nilai korelasi $\geq 0,05$ maka tidak mengandung heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas dengan metode glesjer yaitu dengan cara mengkorelasikan seluruh variabel independen terhadap nilai residual. Dengan ketentuan apabila variabel independen memiliki nilai sig. $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.⁹⁹

Tabel 5.14
Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.508	3.836		1.957	.055		
Kinerja Dosen	.538	.115	.468	4.664	.000	.377	2.655
Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan	-.002	.077	-.003	-.021	.983	.254	3.941
Kelengkapan Fasilitas Belajar	.383	.092	.486	4.153	.000	.277	3.607

Berdasarkan hasil *output* uji heterokedastisitas Tabel 5.14, diketahui bahwa nilai *P value* (sig.) variabel kinerja dosen $0,377 > 0,05$, variabel kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan $0,254 > 0,05$, variabel fasilitas belajar $0,277 > 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel yang diuji

⁹⁹ Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2011), hlm. 95

tidak mengandung heterokedastisitas sehingga apabila data diperbesar tidak akan menyebabkan residual (kesalahan) semakin besar.

e. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan pengujian dimana variabel dependen tidak berkorelasi dengan variabel itu sendiri, dan salah satu asumsi dari model regresi linier klasik. Uji ini digunakan untuk melihat apakah terdapat korelasi antara error pada pengukuran satu dengan yang lainnya. Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi, dan apabila terdapat autokorelasi maka data tidak baik digunakan dalam memprediksi. Dalam penelitian ini, uji autokorelasi menggunakan uji *Durbin watson* yang diolah menggunakan bantuan *IBM SPSS Statistic Version 23*. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 5.15
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.888 ^a	.788	.776	4.457	1.525

a. Predictors: (Constant), Kelengkapan Fasilitas Belajar , Kinerja Dosen , Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan

b. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan hasil *output* tabel 5.15, didapatkan nilai uji *Durbin watson* 1.525. Nilai uji *Durbin watson* 1.525. Kemudian nilai tersebut dibandingkan dengan d_1 dan d_u yang mana dapat dilihat pada tabel *Durbin watson* dengan taraf sig. 5%. Maka ditemukan nilai $d_1 = 1,4749$, dan nilai $d_u = 1,6889$, dengan $K=3$ dan $n=60$. Dengan demikian nilai *Durbin watson* berada diantara d_1 dan $4-d_u$, yakni $1,4749 < 1,525 < 2,3111$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi dan asumsi terpenuhi.

f. Uji hipotesis

Uji hipotesis merupakan dugaan sementara atas rumusan masalah, dan memerlukan pengujian tentang kebenaran empirik dari suatu hipotesis itu sendiri. Adapun hasil dari pengujiannya yaitu sebagai berikut:

a. Pengujian hipotesis 1

Pengujian hipotesis 1 digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X_1 yaitu kinerja dosen terhadap variabel Y yakni kepuasan mahasiswa S1 jurusan manajemen pendidikan islam IAIN Ponorogo. Pengujian hipotesis 1 menggunakan analisis regresi linier sederhana. Data diolah dengan program IBM *SPSS Statistic Version 23*. Berikut ini tabel hasil analisis regresi sederhana antara X_1 terhadap Y di jurusan S1 manajemen pendidikan islam IAIN Ponorogo:

Tabel 5.16

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X_1 Terhadap Y

Variables Entered/Removed ^a			
Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kinerja Dosen ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. All requested variables entered.

Pada Tabel 5.16 di atas menjelaskan tentang variabel yang di masukkan serta metode yang digunakan, dalam hal ini variabel yang dimasukkan adalah variabel X kinerja dosen sebagai variabel bebas dan variabel Y kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat dan metode yang digunakan adalah metode enter.

Tabel 5.17
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X₁ Terhadap Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.826 ^a	.683	.677	5.355

a. Predictors: (Constant), Kinerja Dosen

Pada Table 5.17 diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan R yaitu 0,826. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinan (R Square) sebesar 0,683 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 68,3%

Tabel 5.18
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X₁ Terhadap Y

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.074	4.457		2.709	.009
	Kinerja Dosen	.951	.085	.826	11.173	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Dari hasil *output* Tabel 5.18, *Pvalue* (sig) sebesar 0,000 dan nilai thitung > ttabel yakni $11,173 > 2,000$ (nilai t_{tabel} ini dicari dalam tabel t dengan $\alpha = 5\%$ atau 0,05 dan nilai α dibagi dua menjadi 0,025 karena menggunakan hipotesis dua arah, dan $n = 60$, dimana n merupakan jumlah sampel dan $k = 2$, dimana k merupakan jumlah seluruh variabel sehingga diperoleh df adalah $(N-k) = 60 - 2 = 58$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya ada pengaruh yang signifikan dari kinerja dosen (X₁) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

b. Pengujian hipotesis 2

Pengujian hipotesis 2 digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X_2 yaitu kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan terhadap variabel Y yakni kepuasan mahasiswa S1 jurusan manajemen pendidikan islam IAIN Ponorogo. Pengujian hipotesis 2 menggunakan analisis regresi linier sederhana. Data diolah dengan program IBM SPSS Statistic Version 23. Berikut ini tabel hasil analisis regresi sederhana antara X_2 terhadap Y di jurusan manajemen pendidikan islam IAIN Ponorogo:

Tabel 5.19

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X_2 Terhadap Y

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. All requested variables entered.

Pada tabel 5.19 di atas menjelaskan tentang variabel yang di masukkan serta metode yang digunakan, dalam hal ini variabel yang dimasukkan adalah variabel X layanan administrasi akademik tenaga kependidikan sebagai variabel bebas dan variabel Y kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat dan metode yang digunakan adalah metode enter.

Tabel 5.20

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X_2 Terhadap Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1				

1	.762 ^a	.581	.574	6.157
---	-------------------	------	------	-------

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan

Pada Tabel 5.20 diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan R yaitu 0,762. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinan (R Square) sebesar 0,581 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 58,1%

Tabel 5.21

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X₂ Terhadap Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.352	4.743		4.080	.000
	Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan	.483	.054	.762	8.964	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Dari hasil *output* Tabel 5.21, *Pvalue* (sig) sebesar 0,000 dan nilai thitung > ttabel yakni $8,964 > 2.000$ (nilai t_{tabel} ini dicari dalam tabel t dengan $\alpha = 5\%$ atau 0,05 dan nilai α dibagi dua menjadi 0,025 karena menggunakan hipotesis dua arah, dan $n = 60$, dimana n merupakan jumlah sampel dan $k = 2$, dimana k merupakan jumlah seluruh variabel sehingga diperoleh df adalah $(N-k) = 60 - 2 = 58$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya ada pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

c. Pengujian hipotesis 3

Pengujian hipotesis 3 digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X_3 yaitu kelengkapan fasilitas belajar terhadap variabel Y yakni kepuasan mahasiswa S1 jurusan manajemen pendidikan islam

IAIN Ponorogo. Pengujian hipotesis 3 menggunakan analisis regresi linier sederhana. Data diolah dengan program IBM *SPSS Statistic Version 23*. Berikut ini tabel hasil analisis regresi sederhana antara X_3 terhadap Y di jurusan manajemen pendidikan islam IAIN Ponorogo:

Tabel 5.22
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X_3 Terhadap Y

Variables Entered/Removed ^a			
Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kelengkapan Fasilitas Belajar ^b		. Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. All requested variables entered.

Pada Tabel 5.22 di atas menjelaskan tentang variabel yang di masukkan serta metode yang digunakan, dalam hal ini variabel yang dimasukkan adalah variabel X kelengkapan fasilitas belajar sebagai variabel bebas dan variabel Y kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat dan metode yang digunakan adalah metode enter.

Tabel 5.23
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X_3 Terhadap Y

Model Summary				
Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831 ^a	.690	.685	5.293

a. Predictors: (Constant), Kelengkapan Fasilitas Belajar

Pada Tabel 5.23 diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan R yaitu 0,831. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinan (R Square) sebesar 0,690 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 69%.

Tabel 5.24
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana X₃ Terhadap Y

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.687	3.982		4.191	.000
	Kelengkapan Fasilitas Belajar	.655	.058	.831	11.364	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

Dari hasil *output* Tabel 5.24, *Pvalue* (sig) sebesar 0,000 dan nilai thitung < *t* tabel yakni $11,364 < 2.000$ (nilai *t*_{tabel} ini dicari dalam tabel *t* dengan $\alpha = 5\%$ atau 0,05 dan nilai α dibagi dua menjadi 0,025 karena menggunakan hipotesis dua arah, dan $n = 60$, dimana n merupakan jumlah sampel dan $k = 2$, dimana k merupakan jumlah seluruh variabel sehingga diperoleh *df* adalah $(N-k) = 60 - 2 = 58$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *H*₀ ditolak dan *H*₁ diterima, yang artinya ada pengaruh yang signifikan dari kelengkapan fasilitas belajar (*X*₃) terhadap kepuasan mahasiswa (*Y*).

d. Pengujian hipotesis 4

Pengujian hipotesis 4 digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *X*₁ kinerja dosen, *X*₂ kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, *X*₃ kelengkapan fasilitas belajar terhadap variabel *Y* kepuasan mahasiswa S1 jurusan manajemen pendidikan islam IAIN Ponorogo. Pengujian hipotesis 4 menggunakan analisis regresi linier berganda dengan mengolah data pada program IBM SPSS Statistic Version 23. Berdasarkan hasil pengolahan data maka dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 5.25
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888 ^a	.788	.776	4.457

a. Predictors: (Constant), Kelengkapan fasilitas Belajar , Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan

Hasil perhitungan IBM SPSS Statistic Version 23 untuk koefisien Determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0,788. Hal ini berarti bahwa kinerja dosen (X_1), kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2), dan kelengkapan fasilitas belajar (X_3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 78,8%. Sedangkan sisanya ($100\% - 78,8\% = 21,2\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti. Berdasarkan hasil analisis, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, dan kelengkapan fasilitas belajar berpengaruh signifikan sebesar 78,8% terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 5.26
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4131.217	3	1377.072	69.317	.000 ^b
	Residual	1112.516	56	19.866		
	Total	5243.733	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa

b. Predictors: (Constant), Kelengkapan fasilitas Belajar , Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan

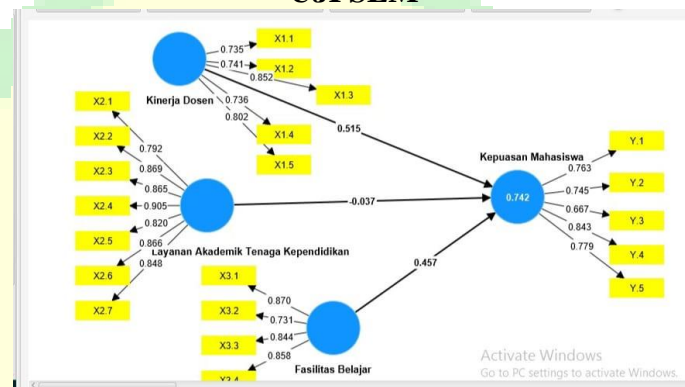
Sesuai tabel ANOVA 5.26 diketahui bahwa nilai Pvalue (sig) $0,000 < 0,05$ dan Fhitung $> F$ tabel yaitu $69,317 > 2,525$ (nilai f tabel ini dicari dalam tabel f pada taraf signifikansi 5% atau 0,05 dan $df = (4-1);(60-4) = 3; 56$). Sehingga

disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya kinerja dosen (X_1), kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2) dan kelengkapan fasilitas belajar (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa S1 jurusan manajemen pendidikan islam IAIN Ponorogo.

g. Uji SEM

GAMBAR 4.1

UJI SEM



Besaran pengaruh antar indikator pada satu variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat dari hasil *loading faktor*. Pada variabel kinerja dosen indikator kepuasan yang diperoleh mahasiswa menunjukkan nilai *loading faktor* sebesar 0,735, indikator kecakapan dosen dalam mengajar sebesar 0,741, indikator dosen dalam meningkatkan belajar mahasiswa sebesar 0,852, dan indikator hubungan dosen dengan mahasiswa sebesar 0,736, indikator ketepatan dosen dalam mengajar sebesar 0,802. Nilai *loading faktor* yang ditunjukkan oleh indikator variabel kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan adalah indikator kemampuan dalam melayani administrasi sebesar 0,792, indikator pelayanan tenaga administrasi kepada mahasiswa sebesar 0,869, indikator kemudahan dalam mengurus administrasi sebesar 0,862, indikator tenaga administrasi dalam menjalankan tugasnya sebesar 0,905, indikator pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sebesar 0,820, dan indikator kenyamanan di ruang administrasi sebesar 0,866, indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi sebesar 0,848. Pada variabel fasilitas belajar indikatornya menunjukkan nilai *loading faktor* sebagai berikut, indikator ketersediaan fasilitas belajar sebesar 0,870, pencahayaan di kelas 0,731, buku sumber bacaan 0,844, dan ketersediaan kelengkapan praktik 0,858. Pada variabel kepuasan mahasiswa hasil *loading faktor* indikator kemampuan dalam

memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebesar 0,763, indikator kecepatan dalam mendapatkan pelayanan sebesar 0,745, indikator ketetapan dalam mendapatkan pelayanan sebesar 0,667, dan ketersediaan dalam memberikan pelayanan sebesar 0,843, indikator tempat belajar yang nyaman sebesar 0,779.

Bedasarkan nilai *loading faktor* yang ditunjukkan tiap indikator dapat diketahui bahwa indikator memiliki koefisien konvergen baik apabila lebih dari 0,60. Sehingga dari beberapa indikator yang ada pada variabel yang memiliki nilai *loading faktor* lebih dari 0,60 yaitu semua indikator dalam variabel bebas dan variabel terikat. Gambar hasil uji SEM juga menunjukkan nilai koefisien ped, yaitu nilai yang menghubungkan variabel bebas terhadap variabel terikat. Yang artinya besaran koefisien ped yang ditunjukkan, menunjukkan besaran sumbangan yang diberikan kepada variabel kinerja guru. Yang artinya kinerja dosen menyumbang 0,515 terhadap kepuasan mahasiswa, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan sebesar 0,037 terhadap kepuasan mahasiswa, dan fasilitas belajar menyumbang 0,457 terhadap kepuasan mahasiswa.



BAB VI PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 1 diketahui bahwa kinerja dosen (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo. Dimana nilai P value (sig) sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $11,173 > 2,000$ Sehingga dapat disimpulkan bahwa X_1 berpengaruh signifikan terhadap Y .

Uji hipotesis yang pertama didapatkan hasil bahwa kinerja dosen memberikan pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan mahasiswa S1 jurusan manajemen pendidikan islam IAIN Ponorogo. Hal tersebut dibuktikan dari hasil uji t yang telah dilakukan. Kepuasan mahasiswa S1 jurusan manajemen pendidikan islam dipengaruhi oleh kinerja dosen sebesar 68,3% dari 100% faktor yang mempengaruhi. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja dosen memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan mahasiswa S1 jurusan manajemen pendidikan islam IAIN Ponorogo.

Kinerja dosen S1 Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, di antara 2 faktor lainnya yang diteliti dalam penelitian ini. Wujud kinerja dosen di S1 Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo tidak hanya sebatas mengajarkan dan memberikan ilmu terhadap siswa, akan tetapi dosen juga memberikan motivasi dan semangat terhadap mahasiswa untuk selalu menjadi yang lebih baik, baik dalam lingkungan kampus maupun luar kampus dan selain itu dosen selalu berbagi ilmu dan wawasan terhadap mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo. Selain hal tersebut tugas pokok dosen diantaranya yaitu mendidik, mengajar, membimbing, mengatur berjalannya kegiatan pembelajaran, mengembangkan materi yang diajarkan, mengembangkan potensi dirinya agar menjadi dosen yang lebih baik. Melihat hal tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa peran dosen dan tanggung jawabnya dalam menjalankan tugasnya sangat besar yang menjadi sebab eksistensinya S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo menjadi Lembaga Pendidikan Tinggi yang banyak diminati.

Namun hasil uji t berbeda dengan hasil uji SEM yang telah dilakukan. Pada uji SEM diketahui bahwa kinerja dosen mempunyai pengaruh sebesar 0,515 atau 51,5%

terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai tersebut menjadi nilai terbesar pertama pada penelitian ini. Hal tersebut dikarenakan peran kinerja dosen yang sangat penting dalam hal meningkatkan kepuasan mahasiswa, mulai dalam meningkatkan kualitas maupun kuantitas dosen. Sehingga sangat wajar bila pengaruh kinerja dosen tinggi dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Akan tetapi kinerja dosen saja tidak cukup untuk mengetahui kepuasan mahasiswa dan dapat dilihat juga dari layanan yang di dapat mahasiswa dan fasilitas yang di dapatkan mahasiswa selama menempuh pendidikan di kampus IAIN Ponorogo. Tanpa adanya layanan administrasi dan fasilitas belajar, sangat mungkin rasa kepuasan mahasiswa dalam menempuh pendidikan berkurang.

Indikator variabel kinerja dosen yang memiliki hubungan paling erat yaitu X1.3 yaitu upaya dosen dalam meningkatkan belajar mahasiswa, selanjutnya adalah X1.5 yaitu ketepatan dosen dalam pembelajaran, selanjutnya X1.2 kecakapan dosen dalam kegiatan pembelajaran, selanjutnya X1.4 hubungan dosen dengan mahasiswa, dan terakhir adalah X1.1 kepuasan yang diperoleh mahasiswa. Dapat diketahui bahwa hal yang paling berkaitan dengan kinerja dosen yaitu bagaimana upaya dosen dalam meningkatkan belajar mahasiswa, yang dapat diartikan bahwa kinerja dosen Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo sangat tinggi terhadap perannya sebagai seorang pengajar. Tingginya rasa tanggung jawab dosen terhadap tugasnya sebagai pengajar merupakan bentuk bahwa dosen siap dan mampu memberikan pembelajaran dan pengajaran kepada mahasiswa. Hal ini menjadi salah satu bentuk profesionalisme dosen Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo dalam menjalankan tugasnya.

Pada variabel kinerja dosen indikator yang paling dominan yaitu upaya yang dilakukan dosen dalam meningkatkan belajar mahasiswa. Pada indikator ini sangat memberikan dampak yang tinggi terhadap mahasiswa. mahasiswa akan merasa nyaman karena didalam proses pembelajaran dosen terampil dan kreatif dalam menyampaikan materi yang dapat dengan mudah diterima oleh mahasiswa, sehingga tidak merasa cepat bosan. Dosen dapat memberikan bimbingan kepada mahasiswa apabila terdapat beberapa hal pembelajaran yang mahasiswa belum mengerti. Selain mengajar dosen juga memberikan semangat, memotivasi agar tetap dan terus belajar dan berbagi pengalaman. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Menurut Utami Wahyuningsih dengan "*judul Pengaruh Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa*" bahwa *Perhatian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen (mahasiswa) semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Salah satu pihak yang banyak berhubungan langsung dengan kepuasan dan ketidakpuasan*

di perguruan tinggi adalah mahasiswa. Persaingan yang semakin ketat, banyaknya perguruan tinggi yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan mahasiswa menyebabkan setiap perguruan tinggi menempatkan orientasi pada kepuasan mahasiswa sebagai tujuan utama sehingga semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa di perguruan tinggi.¹⁰⁰

Pada variabel kinerja dosen terdapat indikator yang mendapat nilai rendah yaitu pada kepuasan mahasiswa dalam kualitas hasil kerja. Terdapat keyakinan bahwa perubahan mahasiswa ke arah yang lebih baik ditentukan oleh peran yang dilakukan dosen. Mahasiswa juga harus dipahami secara baik dengan memperhatikan bakat minat kemampuan dasar yang dimilikinya. Mahasiswa mempunyai kompleksitas yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Kemampuannya ada mahasiswa yang cepat mengerti ada pula yang lambat, mungkin pembelajaran berulang kali disampaikan baru bisa dimengerti. Kenyataan tersebut harus mendapatkan perhatian dari dosen sehingga pembelajaran dapat memberikan makna dan perubahan kearah yang lebih baik, cepat atau lambatnya perubahan mahasiswa bisa jadi terdapat banyak pengaruh, salah satunya diantaranya yaitu strategi yang diterapkan dosen dalam pembelajaran secara personal dapat diterima oleh semua mahasiswa. Hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sagala yaitu dosen bukan semata-mata memberikan informasi melainkan juga mengarahkan dan memberi fasilitas belajar agar proses pembelajaran lebih memadai, dalam hal penugasan memberikan manfaat yang besar bagi perkembangan mahasiswa¹⁰¹ Penugasan tersebut mendorong mahasiswa untuk mengingat mata kuliah. Selain itu juga melatih kemandirian untuk mencapai kemampuan akademik. Belajar mandiri memberikan manfaat yang besar terhadap mahasiswa hal tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh Yasmin.¹⁰² Kemandirian mahasiswa dapat dilihat dimana mahasiswa dapat menyelesaikan sendiri apabila menemukan hal yang menyulitkan.

Kinerja dosen jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo juga dikaitkan dengan bagaimana dosen menjalankan tugasnya di kampus sehari-hari seperti halnya mengajar mendidik, mengatur berjalannya kegiatan pembelajaran, menjalankan evaluasi, dan penilaian. Untuk melakukan semua itu kinerja dosen sangat berpengaruh.

¹⁰⁰ Utami Wahyuningsih, "Pengaruh Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa", Jurnal Power Plant, 6 (2), 2018, 109-116, <https://doi.org/10.33322/powerplant.v6i2.422>

¹⁰¹ Sagala, Syaiful, *Konsep dan Makna Pembelajaran*, Bandung: Alfabeta, 2008

¹⁰² Yasmin, Martinis, *Paradigma Baru Pembelajaran*, Jakarta: Gaung Persada Press, 2011

Hal ini sesuai dengan pengertian kinerja dosen yang diamanatkan dalam UU RI Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen, bahwa “Dosen dinyatakan sebagai pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebar luaskan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat”¹⁰³

Dapat ditarik kesimpulan bahwa belajar dan pembelajaran diarahkan diarahkan untuk membangun kemampuan berfikir dan kemampuan menguasai materi, dimana pengetahuan sebagai sumbernya dari luar diri tetapi di konstruksi dalam diri individu mahasiswa. Pengetahuan tidak didapatkan dan dosen yang dijadikan sebagai sumber informasi melalui pengamatan, pengkajian, pemahaman dan analisis terhadap materi yang dialami.

B. Pengaruh Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2 diketahui bahwa kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo. Dimana nilai P value (sig) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $8,964 > 2,000$ Sehingga dapat disimpulkan bahwa X_2 berpengaruh signifikan terhadap Y .

Uji hipotesis yang pertama didapatkan hasil bahwa kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan memberikan pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan mahasiswa S1 jurusan manajemen pendidikan islam IAIN Ponorogo. Hal tersebut dibuktikan dari hasil uji t yang telah dilakukan. Kepuasan mahasiswa S1 jurusan manajemen pendidikan islam dipengaruhi oleh kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan sebesar 58,1% dari 100% faktor yang mempengaruhi. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan mahasiswa S1 jurusan manajemen pendidikan islam IAIN Ponorogo.

Namun hasil uji t berbeda dengan hasil uji SEM yang telah dilakukan. Pada uji SEM diketahui bahwa kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan mempunyai pengaruh sebesar 0,037 atau 3,7% terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai tersebut memberikan pengaruh rendah terhadap kepuasan mahasiswa. Akan tetapi

¹⁰³ Ibid

kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan saja tidak cukup untuk mengetahui kepuasan mahasiswa dan dapat dilihat juga dari kinerja dosen dan fasilitas yang di dapatkan mahasiswa selama menempuh pendidikan di kampus IAIN Ponorogo. Tanpa adanya kinerja dosen dan fasilitas belajar, sangat mungkin rasa kepuasan mahasiswa dalam menempuh pendidikan berkurang. Hal tersebut di dasarkan pada kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan adalah hasil dukungan dari kinerja dosen dan kelengkapan fasilitas belajar. Mahasiswa merasa puas apabila mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Pelayanan yang maksimal akan menimbulkan rasa puas dalam diri mahasiswa.

Indikator variabel kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan yang memiliki hubungan paling erat yaitu X2.4 yaitu tenaga administrasi bekerja sesuai dengan tugasnya, selanjutnya adalah X2.2 yaitu pelayanan yang diberikan tenaga administrasi kepada mahasiswa, selanjutnya X2.6 kenyamanan selama di ruang administrasi, selanjutnya X2.3 kemudahan dalam mengurus administrasi, X2.7 kualitas pelayanan tenaga administrasi X2.5 pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, dan yang terakhir adalah X2.1 kemampuan dalam melayani administrasi. Dapat diketahui bahwa hal yang paling berkaitan dengan kualitas layanan administrasi tenaga kependidikan yaitu profesionalisme dan terampil dalam memberikan pelayanan, sikap dan perilaku tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa, aksesibilitas dan fleksibilitas dalam mengurus administrasi, kepercayaan, kenyamanan, dan kredibilitas. bagaimana upaya pelayanan administrasi dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang dapat diartikan bahwa kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo sangat tinggi terhadap fungsinya dalam memberikan pelayanan. Kenyamanan pelayanan merupakan bentuk bahwa layanan administrasi siap dan mampu memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Hal ini menjadi salah satu bentuk pelayanan administrasi tenaga kependidikan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo dalam menjalankan tugasnya.

Pada variabel kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan indikator yang paling dominan yaitu tenaga administrasi bekerja sesuai dengan tugasnya yaitu ketersediaan layanan atau akses untuk mahasiswa dalam kepengurusan administrasi, untuk indikator rendah dalam variabel kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan yaitu kemampuan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa, hal ini didapatkan kurangnya informasi yang didapat mahasiswa dalam

kepengurusan administrasi seperti halnya tidak adanya papan alur untuk mengurus setiap keperluan administrasi mahasiswa, hal ini juga dapat dikatakan kurangnya sosialisasi dari tenaga kependidikan dalam pelayanan administrasi.

Kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo juga dikaitkan dengan bagaimana tenaga kependidikan dalam menjalankan tugasnya di kampus sehari-hari seperti halnya membuat surat menyurat, dan mengurus semua keperluan akademik mahasiswa. Untuk melakukan semua itu kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan sangat berpengaruh. Menurut Umaedi layanan administrasi pendidikan, layanan pembelajaran, layanan kokurikuler, layanan penelitian, dan layanan keinformasian pendidikan adalah lima jenis layanan utama dalam bidang pendidikan¹⁰⁴. Dalam Pedoman Akademik DPI tentang administrasi akademik memiliki tujuan untuk menciptakan mekanisme layanan administrasi akademik yang tertib, efisien, dan efektif. Sehingga dengan demikian diharapkan akan terbina kesatuan pemahaman dan tindakan serta disiplin di kalangan mahasiswa, dosen, dan tenaga administrasi¹⁰⁵.

Kualitas pendidikan selain dilihat dari lulusan tetapi juga dilihat dari layanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan kepada mahasiswa. Pada era teknologi dan informasi seperti sekarang ini, kebutuhan mahasiswa terhadap informasi sangatlah tinggi. Perkembangan teknologi informasi yang cepat dari tuntutan untuk meningkatkan pelayanan dibidang pendidikan sangatlah tinggi. Hal ini dapat membuat kinerja yang cepat dalam hal pelayanan dan informasi pendidikan yang dibutuhkan mahasiswa, dengan mengikuti perkembangan teknologi tersebut akan meningkatkan citra tenaga kependidikan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Andreassen mengenai orientasi konsumen yaitu bahwa citra merupakan sebuah faktor penting yang saling berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas¹⁰⁶. Sedangkan menurut Sahertian dan Frans berpendapat bahwa untuk meningkatkan citra dan positioning sekolah atau kampus menekankan pentingnya staf pengajar, orientasi kecenderungan siswa, survei kepuasan siswa dan studi tentang opini publik di masyarakat sekitar kampus atau sekolah sebagai penentu dalam optimasi dan citra¹⁰⁷. Menurut Bowen kualitas layanan

¹⁰⁴ Umaedi, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah* (Jakarta: Diknas, 1999), 7

¹⁰⁵ Dalam Pedoman Akademik DPI 2010

¹⁰⁶ Andreassen, T. W, Lindstedt, B, Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image On Quality, Customer Satisfaction and Loyalty For Customers With Varying Degrees Of Service Expertise, *International Journal of Service Industry Management*, Vol, 9, No 1, 7-23 (1998)

¹⁰⁷ Sahertian, Piet.A, dan Frans Mataheru, *Prinsip & Teknik Supervisi Pendidikan*. Surabaya: Usaha Nasional, 1981

merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan¹⁰⁸.

Penelitian yang dilakukan oleh Febriany Feibe Rosaline Tuerah, dkk dengan judul “ Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa”. Masalah utama yang sering dikritisi khalayak ramai dewasa ini adalah kualitas. Untuk sektor yang bergerak dibidang jasa, kualitas pelayanan memegang peran penting. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dianggap sebagai masalah utama perusahaan yang harus dipecahkan setidaknya untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Kualitas layanan yang dimaksudkan adalah kualitas layanan akademik yang berorientasi pada tenaga pendidik (Dosen) sebagai pemberi jasa, dan kualitas layanan administrasi dalam hal ini tenaga kependidikan (pegawai administrasi) yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Unsrat Manado. Menyadari pentingnya hal ini, maka dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa FEB Unsrat secara simultan dan parsial dengan menggunakan metode asosiatif. Populasi penelitian adalah mahasiswa FEB Tahun Akademik Ganjil 2014/2015. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan akademik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan administrasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa. Pimpinan FEB Unsrat sebaiknya meningkatkan pelayanan yang ada di fakultas, baik layanan akademik maupun administrasi sehingga para mahasiswa dapat terlayani dengan baik.¹⁰⁹

Dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap lembaga pendidikan di tuntut agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa. Oleh karena itu jika ingin memenuhi kebutuhan mahasiswa lembaga pendidikan harus mampu melihat apa saja yang dibutuhkan dan diinginkan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa sangat bergantung pada seberapa baik mutu yang diberikan penyedia jasa, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin terpenuhi kebutuhan dan keinginan mahasiswa, hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap keinginan mahasiswa untuk terus menggunakan jasa tenaga kependidikan tersebut.

¹⁰⁸ Bowen, D.e, dan Schneider, B, *Understanding customer delight and outrage*, Sloan Management Review 41(1) 1999

¹⁰⁹ Febriany Feibe Rosaline Tuerah, dkk, “Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa”, Vol. 3, No. 4 *(2015), 395-508, DOI: <https://doi.org/10.35794/emba.3.4.2015.10920>

C. Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 3 diketahui bahwa kelengkapan fasilitas belajar (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo. Dimana nilai *P value* (sig) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $11,364 > 2,000$ Sehingga dapat disimpulkan bahwa X_3 berpengaruh signifikan terhadap Y.

Uji hipotesis yang ketiga didapatkan hasil bahwa kelengkapan fasilitas belajar memberikan pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan mahasiswa S1 jurusan manajemen pendidikan islam IAIN Ponorogo. Hal tersebut dibuktikan dari hasil uji t yang telah dilakukan. Kepuasan mahasiswa S1 jurusan manajemen pendidikan islam dipengaruhi oleh kelengkapan fasilitas belajar sebesar 69% dari 100% faktor yang mempengaruhi. Hal tersebut menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas belajar memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan mahasiswa S1 jurusan manajemen pendidikan islam IAIN Ponorogo.

Namun hasil uji t berbeda dengan hasil uji SEM yang telah dilakukan. Pada uji SEM diketahui bahwa fasilitas belajar mempunyai pengaruh sebesar 0,457 atau 45,7% terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai tersebut memberikan pengaruh dengan nilai tertinggi kedua terhadap kepuasan mahasiswa. Akan tetapi fasilitas belajar saja tidak cukup untuk mengetahui kepuasan mahasiswa dan dapat dilihat juga dari kinerja dosen dan kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan yang di dapatkan mahasiswa selama menempuh pendidikan di kampus IAIN Ponorogo. Tanpa adanya kinerja dosen dan kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, sangat mungkin rasa kepuasan mahasiswa dalam menempuh pendidikan berkurang. Hal tersebut di dasarkan pada kelengkapan fasilitas belajar adalah hasil dukungan dari kinerja dosen dan kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan. Mahasiswa merasa puas apabila mendapatkan fasilitas belajar sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Fasilitas belajar yang maksimal akan menimbulkan rasa puas dalam diri mahasiswa.

Indikator variabel kelengkapan fasilitas belajar yang memiliki hubungan paling erat yaitu X3.1 yaitu ketersediaan fasilitas belajar, selanjutnya adalah X3.4 yaitu ketersediaan perlengkapan praktik dalam menunjang pembelajaran, selanjutnya X3.3 ketersediaan buku dan sumber bacaan, dan yang terakhir yaitu X3.2 pencahayaan di kelas. Dapat diketahui bahwa hal yang paling berkaitan dengan kelengkapan fasilitas

belajar yaitu tempat atau ruang belajar yang nyaman, pencahayaan yang baik untuk belajar, terdapat banyak sumber referensi baik buku, jurnal maupun artikel baik nasional maupun internasional. bagaimana upaya kelengkapan fasilitas belajar dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang dapat diartikan bahwa kelengkapan fasilitas belajar Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo sangat tinggi terhadap fungsinya dalam memberikan fasilitas. Kelengkapan fasilitas belajar merupakan bentuk bahwa kampus memberikan fasilitas yang memadai kepada mahasiswa. Hal ini menjadi salah satu bentuk kelengkapan fasilitas belajar Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo dalam menjalankan tugasnya.

Pada variabel fasilitas belajar indikator yang paling dominan yaitu ketersediaan fasilitas belajar pada indikator ini sangat memberikan dampak yang besar terhadap kepuasan mahasiswa. Fasilitas belajar ini mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap keberlangsungan kegiatan pembelajaran. Mulai dari ketersediaan ruang kelas yang nyaman dan bersih untuk kegiatan perkuliahan, ruang kelas yang memadai dengan jumlah siswa, terdapat perpustakaan yang mempunyai banyak sumber referensi dalam menunjang pembelajaran, selain itu ketersediaan ruang praktik untuk mendukung jalannya mata kuliah. Selain itu dalam variabel fasilitas belajar terdapat indikator yang mendapatkan nilai rendah dari beberapa indikator dalam variabel fasilitas belajar yaitu pencahayaan yang dimaksud yaitu penerangan yang ada di dalam kelas, penerangan di kelas pada saat jam perkuliahan kurang tepat dimana mahasiswa merasa pencahayaan dikelas kurang, mulai dari pantulan cahaya matahari maupun lampu di ruang kelas.

Penerangan yang baik dalam menunjang kesuksesan proses pembelajaran sangat penting untuk diperhatikan. Penerangan dalam ruang tidak sekedar bisa terlihatnya suatu obyek benda namun harus dapat dirasakan dalam perasaan yang nyaman sehingga terbentuknya suasana menyenangkan. Sebaliknya jika penerangan buruk dapat mengakibatkan kelelahan mata dengan berkurangnya daya efisiensi kerja dan kelelahan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Pheasant yaitu kelelahan mata merupakan ketengangan pada mata yang disebabkan oleh penggunaan indera penglihatan dalam bekerja yang memerlukan kemampuan untuk melihat dalam jangka waktu yang lama dan biasanya disertai dengan kondisi pandangan yang tidak nyaman¹¹⁰

Menurut Mulyasa menjelaskan bahwa fasilitas pembelajaran adalah peralatan dan perlengkapan yang secara langsung dipergunakan dan menunjang proses

¹¹⁰ Pheasant, Stephen, *Ergonomic: Work and Health*. Maryland: Aspen Publishers, 1991

pendidikan, khususnya dalam proses belajar mengajar, seperti gedung, ruang kelas, buku, perpustakaan, laboratorium, meja, kursi, serta alat-alat dan media pengajaran lainnya¹¹¹. Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan dalam Pasal 42¹¹² secara tegas disebutkan bahwa: 1) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana dan meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku, dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan. 2) Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pimpinan satuan pendidikan, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, ruang bengkel kerja ruang unit produksi, ruang kantin, instalasi daya dan jasa, tempat berolahraga, tempat ibadah, tempat bermain, tempat berkreasi, dan ruang/tempat lain yang di perlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Karmila dengan judul “Pengaruh Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Tadris Matematika IAI Muhammadiyah Sinjai”. Berpendapat bahwa fasilitas belajar sangat penting dalam dunia pendidikan terutama dalam proses belajar mengajar. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa Tadris Matematika Insitut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian Ex Post Facto Populasi pada penelitian ini adalah adalah seluruh mahasiswa Tadris Matematika angkatan 2018-2020 yang berjumlah 40 orang, dengan hal ini peneliti mengambil sampel dengan menggunakan total sampling. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dan dokumentasi. Sedangkan analisis datanya menggunakan ujian regresi linear sederhana. Hasil penelitian deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata fasilitas belajar sebesar 68,93 dan kepuasan mahasiswa sebesar 140.55. Selanjutnya, berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana nilai signifikansi yang diperoleh nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,023 lebih kecil dari < probabilitas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang erat antara variabel Fasilitas belajar (X) terhadap Variabel kepuasan Mahasiswa (Y).¹¹³

¹¹¹ Mulyasa, E, *Kurikulum Berbasis Kompetensi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), 49

¹¹² Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan dalam Pasal 42

¹¹³ Karmila, *Pengaruh Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Tadris Matematika IAI Muhammadiyah Sinjai*, (2021).

Dapat ditarik kesimpulan bahwa tersedianya fasilitas yang baik menumbuhkan semangat siswa untuk semakin rajin dan tekun dalam belajar. Fasilitas belajar yaitu semua kebutuhan yang diperlukan oleh peserta didik dalam rangka untuk memudahkan, melancarkan dan menunjang dalam kegiatan pembelajaran supaya lebih efektif dan efisien dimana nantinya peserta didik dapat belajar dengan maksimal dan hasil belajar yang memuaskan.

D. Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan dan Kelengkapan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 4 diketahui bahwa kinerja dosen (X_1), kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2), kelengkapan fasilitas belajar (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo. Dimana nilai P value (sig) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ yakni $69,317 > 2,525$ Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_1, X_2, X_3 berpengaruh signifikan terhadap Y .

Uji hipotesis didapatkan hasil bahwa kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan dan kelengkapan fasilitas belajar memberikan pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan mahasiswa S1 jurusan manajemen pendidikan islam IAIN Ponorogo. Hal tersebut dibuktikan dari hasil uji t yang telah dilakukan. Kepuasan mahasiswa S1 jurusan manajemen pendidikan islam dipengaruhi oleh kelengkapan fasilitas belajar sebesar 69% dari 100% faktor yang mempengaruhi. Hal tersebut menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas belajar memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan mahasiswa S1 jurusan manajemen pendidikan islam IAIN Ponorogo.

Dukungan maksimal dari kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, kelengkapan fasilitas belajar dapat menimbulkan kepuasan mahasiswa. Kinerja dosen bermanfaat memberikan motivasi dan menggerakkan mahasiswa untuk terus belajar dengan baik. Dosen yang mengerti akan tanggung jawab dan profesinya ia akan bersungguh-sungguh dan bertanggung jawab penuh atas profesinya, maka kinerjanya akan maksimal sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Pada akhirnya kepuasan kerja juga dapat dirasakan karena telah melaksanakan tugas dan perannya sebagai dosen dengan maksimal. Maka kinerja dosen menjadi meningkat. Ketiganya bersama-sama saling berkaitan untuk meningkatkan kinerja dosen.

Kualitas layanan administrasi yang memberikan dukungan kepada mahasiswa

membuat terjadinya peningkatan kualitas hasil belajar. Kualitas layanan administrasi akademik yang dilakukan bentuknya bermacam-macam. Mulai profesionalisme dan terampil dalam memberikan pelayanan, sikap dan perilaku tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa, aksesibilitas dan fleksibilitas dalam mengurus administrasi, kepercayaan, kenyamanan, dan kredibilitas.

Kepuasan mahasiswa adalah sebuah perasaan atau sikap senang yang dirasakan mahasiswa terhadap seluruh layanan yang diperoleh dalam suatu pendidikan tinggi karena terdapat kesesuaian antara apa yang diinginkan dan diharapkan. Kepuasan mahasiswa bahwa kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila harapan pelanggan sesuai dengan kenyataan yang di dapatkan, hal tersebut juga dapat terjadi dalam lingkungan perguruan tinggi. Apabila tingkat kepuasan mahasiswa tinggi maka dapat dikatakan mutu perguruan tinggi tersebut baik. Pelanggan yang dimaksud dalam perguruan tinggi yaitu mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah rasa senang atau puas dari mahasiswa karena terdapat kesesuaian antara apa yang diinginkan dan diharapkan, karena kualitas layanan pendidikan merupakan cerminan dari kualitas manajemen pendidikan. Dalam hal ini kinerja dosen, kualitas pelayanan, dan kelengkapan fasilitas belajar sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Galuh Herlina dengan judul "Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Surabaya" berdasarkan hasil data dari analisis uji T bahwa pada variabel kinerja dosen secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa dengan T_{hitung} sebesar $2,203 > T_{tabel}$ sebesar $1,973$ dengan nilai signifikan sebesar $0,029 < \text{nilai alpha } 0,05$. Pada variabel layanan administrasi akademik tenaga kependidikan secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan mahasiswa dibuktikan dengan nilai T_{hitung} sebesar $8,222 > T_{tabel}$ sebesar $1,973$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < \text{nilai alpha } 0,05$. Pada hasil analisis uji F pada penelitian ini memperoleh F_{hitung} sebesar $87,554$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < \text{nilai alpha } 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh sebab itu, adanya kinerja dosen dan layanan administrasi akademik tenaga kependidikan yang

berkualitas merupakan suatu hal yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.¹¹⁴

Adanya hubungan antara kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, fasilitas belajar dan kepuasan mahasiswa. Keempat variabel saling berkaitan yang artinya bahwa kepuasan mahasiswa dapat didukung dari kinerja dosen yang menjalankan tugasnya secara profesional. Peningkatan kualitas layanan akademik tenaga kependidikan yang maksimal serta tersedianya fasilitas yang lengkap dalam menunjang proses kegiatan pembelajaran. Keterkaitan antara variabel tersebut diharapkan dapat dengan mudah dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

E. Temuan Empiris

Temuan empiris merupakan hasil penelitian, berupa observasi atau percobaan terdahulu yang mengemukakan beberapa konsep yang relevan dan terkait dengan penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan beberapa temuan empiris yang dijadikan panduan dalam menyelesaikan permasalahan. Khususnya permasalahan yang berkaitan dengan kinerja dosen, kualitas layanan akademik tenaga kependidikan dan kelengkapan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa. Beberapa poin yang telah peneliti temukan dalam temuan empiris diantaranya yaitu:

1. Pentingnya meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam kegiatan perkuliahan.
2. Peran penting kinerja dosen dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.
3. Peran penting kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan yang baik dalam peningkatan kepuasan mahasiswa.
4. Peran penting kelengkapan fasilitas belajar dalam suatu perguruan tinggi dalam tercapainya suatu tujuan dalam hal meningkatkan kepuasan mahasiswa.
5. Usaha keberlanjutan yang dapat dilakukan agar kepuasan mahasiswa tetap terjaga dan dapat terus melakukan perbaikan-perbaikan yang diperlukan.
6. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis ini dapat digunakan menjadi gambaran pembanding penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu yang menjadi rujukan. Di samping itu

¹¹⁴ Galuh Herlina Cahyani, *Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan di Jurusan Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Surabaya*, Vol 8, No 1 (2020)

berfungsi dalam memberikan penguatan terhadap penelitian yang dilakukan terdahulu. Bentuk pengembangan indikator pengukuran kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, kelengkapan fasilitas belajar, dan kepuasan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, dan kelengkapan fasilitas belajar berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Maka implikasi teoritis penelitian sebagai pembanding hasil penelitian ini dan penelitian terdahulu.

Penelitian ini menjadi penyempurna dan penguat penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Utami Dewi Nastiti, Nilda Tri Putri, dkk., dan Syefudin. Penelitian yang dilakukan oleh Syefudin merupakan penelitian yang sangat penting karena menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kinerja dosen yang diwujudkan melalui pembelajaran yang produktif, peningkatan prestasi mahasiswa, pengelolaan kelas secara terstruktur dan terorganisasi, hubungan individu secara positif, tanggung jawab staf akademis. Sehingga kepuasan mahasiswa memperoleh pengaruh yang signifikan dari kinerja dosen.

Hasil penelitian berdampak secara teoritis bahwa hasil penelitian ini menjadi penguat penelitian yang telah dilakukan terdahulu. Di samping itu juga menjadi bukti bahwa hasil penelitian kinerja dosen yang telah terdahulu di perguruan tinggi baik negeri maupun swasta.

Penelitian tersebut berperan mengembangkan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Syefudin, yang menunjukkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa, seperti ketersediaan dosen dengan pendidikan yang baik dan berpengalaman, responsivitas bagian administrasi, ketersediaan sarana penunjang kegiatan belajar mengajar dan sebagainya. Penelitian ini mengembangkan penelitian terdahulu bahwa dukungan kinerja dosen tidak hanya berpengaruh kepada kepuasan mahasiswa, tetapi juga dengan kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan dan kelengkapan fasilitas belajar.

Penelitian ini juga menguatkan penelitian yang telah dilakukan oleh Utami Dewi Nastiti yang menyatakan bahwa terdapat hubungan linier antara fasilitas belajar dengan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini juga menembangkan penelitian terdahulu dengan menunjukkan seberapa besar hubungan antara fasilitas belajar dan kepuasan mahasiswa. Penelitian ini juga menggambarkan hubungan yang positif antara fasilitas belajar dan kepuasan mahasiswa.

Penelitian ini menjadi pengembang hasil temuan terdahulu bahwa kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, dan kelengkapan fasilitas belajar, secara simultan memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

7. Implikasi Praktis terhadap Kebijakan Manajemen Pendidikan Islam

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan peneliti, dapat diambil kesimpulan bahwa implikasi penelitian terhadap kebijakan manajemen Pendidikan Islam, berupa temuan kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, dan kelengkapan fasilitas belajar memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa secara positif dan signifikan. Baik secara parsial maupun simultan. Maka dari itu, alangkah baiknya manajemen Pendidikan Islam lebih memperhatikan bentuk kinerja dosen yang diberikan terhadap mahasiswa, untuk kepuasan mahasiswa. Bentuk kinerja dosen yang diberikan akan berpengaruh terhadap kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, dan kelengkapan fasilitas belajar untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Selain ini hal yang juga perlu didukung oleh sebuah Lembaga Pendidikan adalah berusaha memberikan kondisi lingkungan yang mendukung dan nyaman bagi mahasiswa dalam menempuh pendidikan dengan maksimal. Serta terus mempertahankan dan memaksimalkan kinerja dosen dan pelayanan yang diberikan dalam memberikan pendidikan dan pelayanan terhadap mahasiswa. Juga lembaga pendidikan hendaknya memperhatikan faktor psikis mahasiswa dengan memberikan rasa senang, nyaman, tentram, dan bahagia selama menempuh pendidikan. Hal yang tampak pada kepuasan mahasiswa adalah berkaitan dengan kinerja dosen, pelayanan dan fasilitas yang didapatkan. Seperti memberikan Pendidikan dan pelayanan.

BAB VII PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis data melalui perhitungan pembuktian hipotesis dalam tesis yang berjudul Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan, dan Kelengkapan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa S1 Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo tahun 2022/2023 maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara parsial kinerja dosen (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Jurusan S1 Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo. Dimana nilai P value (sig) sebesar $0,000 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $11,173 < 2,000$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa X_1 berpengaruh signifikan terhadap Y . Adapun nilai *coefficient* determinasi (*R Square*) sebesar 0,683, yang menunjukkan bahwa sumbangsih atau kontribusi kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 68,3% sementara sisanya 31,7% dipengaruhi oleh kontribusi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Secara parsial kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Jurusan S1 Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo. Dimana nilai P value (sig) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $8,964 > 2,000$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa X_2 berpengaruh signifikan terhadap Y . Adapun nilai *coefficient* determinasi (*R Square*) sebesar 0,581, yang menunjukkan bahwa sumbangsih atau kontribusi kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 58,1% sementara sisanya 41,9% dipengaruhi oleh kontribusi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Secara parsial kelengkapan fasilitas belajar (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Jurusan S1 Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo. Dimana nilai P value (sig) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $11,364 > 2,000$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa X_3 berpengaruh signifikan terhadap Y . Adapun nilai *coefficient* determinasi (*R Square*) sebesar 0,690, yang menunjukkan bahwa sumbangsih atau kontribusi kepuasan kerja terhadap kinerja guru sebesar 69% sementara sisanya 31% dipengaruhi oleh kontribusi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. Secara simultan kinerja dosen (X_1), kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2) dan kelengkapan fasilitas belajar (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam IAIN Ponorogo. Dimana nilai P value (sig) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ yakni $69,317 > 2,525$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja dosen (X_1), kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2) dan kelengkapan fasilitas belajar (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Y . Adapun nilai *coefficient* determinasi (R Square) sebesar 0,788, yang menunjukkan bahwa sumbangsih atau kontribusi kinerja dosen (X_1), kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2) dan kelengkapan fasilitas belajar (X_3) terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 78,8% sementara sisanya 21,2% dipengaruhi oleh kontribusi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan kinerja dosen (X_1), kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan (X_2) dan kelengkapan fasilitas belajar (X_3) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis, maka penulis memberikan beberapa saran diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pihak jurusan

Seperti yang telah dipaparkan peneliti, kepala jurusan agar mengkaji serta memperhatikan kinerja dosen, kualitas layanan administrasi akademik tenaga kependidikan, dan kelengkapan fasilitas belajar dalam kepuasan mahasiswa menjalankan perkuliahan. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam kepengurusan administrasi serta tersedianya fasilitas belajar yang memadai, untuk menunjang perkuliahan agar dapat berjalan sesuai dengan harapan mahasiswa, sehingga terbentuknya mahasiswa yang berkualitas. Selain itu kepala jurusan S1 jurusan manajemen pendidikan islam IAIN Ponorogo harus dapat menjalin dan meningkatkan komunikasi dan solidaritas antar dosen serta tenaga kependidikan agar terbentuknya kinerja dosen serta kualitas pelayanan tenaga kependidikan lebih baik.

2. Bagi peneliti selanjutnya

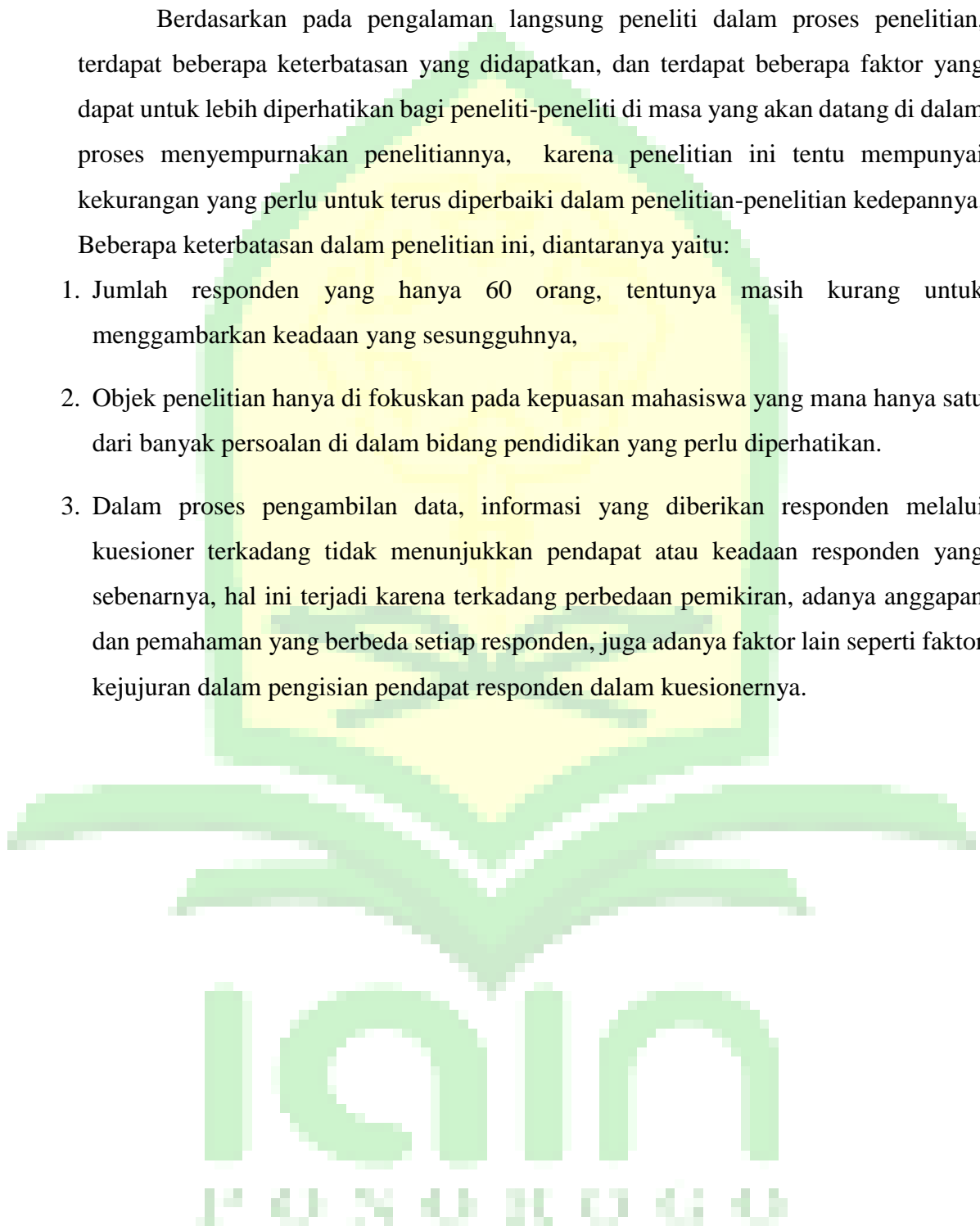
Adapun saran bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti mengenai kepuasan mahasiswa dapat mencoba dengan variabel lain untuk diteliti. Kemudian peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengkaji lebih banyak sumber atau referensi

terkait kepuasan mahasiswa sehingga hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lengkap.

C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian, terdapat beberapa keterbatasan yang didapatkan, dan terdapat beberapa faktor yang dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti di masa yang akan datang di dalam proses menyempurnakan penelitiannya, karena penelitian ini tentu mempunyai kekurangan yang perlu untuk terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, diantaranya yaitu:

1. Jumlah responden yang hanya 60 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya,
2. Objek penelitian hanya di fokuskan pada kepuasan mahasiswa yang mana hanya satu dari banyak persoalan di dalam bidang pendidikan yang perlu diperhatikan.
3. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat atau keadaan responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena terkadang perbedaan pemikiran, adanya anggapan dan pemahaman yang berbeda setiap responden, juga adanya faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.



DAFTAR KEPUSTAKAAN

- A.A, Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.
- Anas Sudjono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta : PT Grafindo Persada, 2008.
- Andhita Dessy Wulansari, “Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian,” *Yogyakarta: Pustaka Felicha*, 2016.
- Andreassen, T. W, Lindested, B, Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image On Quality, Customer Satisfaction and Loyalty For Customers With Varying Degrees Of Service Expertise, *International Journal of Service Industry Management*, Vol, 9, No 1, 1998
- Anissa, kalimatu Sholihah dan Nastiti Mufidah, *Pengaruh Lingkungan dan Fasilitas Belajar Terhadap Prestasi belajar Siswa pada Mata Pelajaran IPS*, Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Sosial Indonesia, vol 1, No 1, 2021.
- Ari Setiawan, *Aplikasi dan Statistik Penelitian*, Yogyakarta: Nuha Medika, 2019.
- Ari Setiawan, dkk, *Aplikasi Metodologi dan Statistik Penelitian*, Yogyakarta: Nuha Medika, 2019.
- Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Barnawi, Mohammad Arifin, *Buku Pintar Mengelola Sekolah Swasta*, Yogyakarta: ArRuz Media, 2012.
- Blazey et al, *Insight to Performance Excellence in Education 2001: An Inside Look at the 2001 Baldrige Award Criteria For Education*, Winconsin: ASQ Quality Press, 2009.
- Bowen, D.e, dan Schneider, B, *Understanding customer delight and outrage*, Sloan Management Review, Vol. 41, No.1, 1999.
- Cristian Gronroos, *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*, John Wiley & Sons, Ltd England, 1992.
- D. Gujarat. *Pengantar Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara, 1999.
- Dalam Pedoman Akademik DPI 2010
- Dardjowidjojo S, *Pedoman Pendidikan Tinggi*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 1991.
- Daryanto, *Media Pembelajaran*, Yogyakarta: Gava Media, 2010.
- Depdiknas, 2004, *Standar Kompetensi Guru Pemula SMP-SMA*
- Dirwan, A, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komitmen Mahasiswa Terhadap Motivasi Berprestasi Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta*, 2014.

- Djamarah, Syaiful Bahri, *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta : PT Rineka Cipta, 2006.
- Engel et all, *Consumer Behaviour*, The Dryden Press: Forth Worth, 2003.
- Febriany Feibe Rosaline Tuerah, dkk, “*Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa*”, Vol. 3, No. 4, 2015. DOI: <https://doi.org/10.35794/emba.3.4.2015.10920>
- Galuh Herlina Cahyani, *Pengaruh Kinerja Dosen, Kualitas Layanan Administrasi Akademik Tenaga Kependidikan di Jurusan Manajemen Pendidikan Universitas Negeri Surabaya*, Vol 8, No 1, 2020.
- Gronroos Cristian, *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*, John Wiley & Sons, Ltd., England, 2007.
- Gun Mardiatmoko, “*Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linear Berganda (Studi Kasus Penyusunan Persamaan Allometrik Kenari Muda)*”, Berekeng: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan, Vol. 14, 2022.
- Hardani Dkk, *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020..
- Karmila, *Pengaruh Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Tadris Matematika IAI Muhammadiyah Sinjai*, 2021.
- KBBI Pusat Bahasa, Edisi Keempat. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- Kepmendiknas No. 079/1975, Sarana Pendukung Akademik
- Keputusan Menteri P dan K No. 079/1975 Fasilitas Belajar
- Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: PT Indeks, 2018.
- Kotler, P & Armstrong, G, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Penerbit Erlangga, 2012.
- Kuncoro, Mudrajad, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Penerbit Erlangga, 2009.
- LAN 2014
- Lupiyadi, dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Lupiyoadi, *Manajemen dan Praktik Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Menyusun Penelitian Tindakan Kelas; *Peningkatan kemampuan menulis melalui penelitian tindakan kelas (mahasiswa, guru, Dosen) | Perpustakaan Universitas Peradaban*,” 177, diakses 26 Februari 2023.
- Mitchel, T.R dan Larson, *People and Organizational: An Introduction to Organizational Behavior*. Singapore: Mc Graw Hill Inc, 1987.
- Muhroji. *Manajemen Pendidikan*. Surakarta: FKIP UMS, 2006.

- Mulyasa, E, *Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004.
- Mulyasa, E, *Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004.
- Mulyasa, *Praktek Penelitian Tindakan Kelas*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.
- Nilda Tri Putri, dkk. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Mederasi Budaya Organisasi dan Reputasi,” *Jurnal Rekayasa Sistem Industri* 10, no. 2, 2021. DOI: <https://doi.org/10.26593/jrsi.v10i2.4200.121-130>
- Nisfiannoor, *Pendekatan Statistika Modern untuk ilmu social*, 92.
- Noeng Muhadjir, *Metodologi keilmuan. Paradigma kualitatif, kuantitatif, dan mixed*
- Nurul, Riani, *Pengaruh Kualitas Layanan Pembelajaran dan Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo Angkatan Tahun 2017*, (2018)
- Parasuraman, Zeithhaml dan Berry, *Delivering Service Quality*. New York: Free Press, 1991.
Pddikti.kemdikbud.go.id
- Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan dalam Pasal 42
- Pemerintah No. 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan dalam Pasal 42
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2013 Tentang *jabatan Fungsional Dosen dan Angka Kreditnya*
- Pheasant, Stephen, *Ergonomic: Work and Health*. Maryland: Aspen Publishers, 1991
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 2, Jakarta: Indeks, 2008.
- Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, Bogor: Ghalia Indoneisa, 2010.
- Prinsip Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003
- Rachmawati Titik dan Daryanto, *Penilaian Kinerja Profesi Guru dan Angka Kreditnya*, Yogyakarta:Gava Media, 2013.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2012.
- Ratnasari Tri Ririn dan Mastuti H Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit: Ghalia Indonesia, 2011.
- Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- Rumining, Asih, *Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ilam Di Institut Agama Islam Negeri Ponorogo*, 2020

- Sagala, Syaiful, *Konsep dan Makna Pembelajaran*, Bandung: Alfabeta, 2008
- Sahertian, Piet.A, dan Frans Mataheru, *Prinsip & Tehnik Supervisi Pendidikan*. Surabaya: Usaha Nasional, 1981
- Saifudin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2017.
- Santosa, *Mengolah Data Statistika Secara Profesional*. Yogyakarta: Gramedia, 2000.
- Siamnjuntak, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005.
- Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 1. Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta
- Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka, 2003.
- Sopiatin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi Mix Methods*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2011.
- Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2002.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2011.
- Suharsimi Arikunto dan Lia Yuliana, *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: Aditya Media, 2008.
- Sukanti, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY*, 2009.
- Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Suliyanto, *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2011.
- Supardi, *Kinerja Guru*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Suryosubroto, *Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Syafaruddin dan Irwan Nasution, *Manajemen Pembelajaran*. Jakarta: Quantum Teaching, 2005.
- Syefudin, “*Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Qur’an (PTIQ) Jakarta*,” Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam Konsentrasi Manajemen Perguruan Tinggi Program Pascasarjana Institut PTIQ Jakarta (2019)
- Syefudin, *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Kinerja Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Institut Perguruan Tinggi Ilmu Al-Quran (PTIQ) Jakarta*, 2019.
- Teguh Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.

- The Liang Gie, *Administrasi Perkantoran Modern*, 2002.
- Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014.
- Tjiptono Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2011.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra, *Service, Quality, & Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005.
- Tukiran Taniredja, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Umaedi, *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah*, Jakarta: Diknas, 1999.
- Utami Dewi Nastiti, “*Pengaruh Layanan Mengajar Dosen dan Pemanfaatan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Universitas Pasundan,*” 21, no.1, 2015.
- Utami Wahyuningsih, “*Pengaruh Kinerja Dosen terhadap Kepuasan Mahasiswa*”, *Jurnal Power Plant*, 6 (2), 2018, 109-116, <https://doi.org/10.33322/powerplant.v6i2.422>
- UU No. 12 Tahun 2012 *tentang Pendidikan Tinggi dan Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia*
- UU No. 20 Tahun 2003 *tentang Sistem Pendidikan Nasional*
- UU RI No. 14 Tahun 2005 *tentang Guru dan Dosen*
- Yasmin, Martinis, *Paradigma Baru Pembelajaran*, Jakarta: Gaung Persada Press, 2011
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo, *Service Marketing*, Mc Graw Hill Inc, Int’I Edition, New York, 2002.











