

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN SARANA
PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
PASCASARJANA IAIN PONOROGO TAHUN AKADEMIK
2022/2023**

TESIS



Oleh:

LUTEIATUL KHASANAH

NIM 502220028

PROGRAM PASCASARJANA

JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DAN SARANA
PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA
PASCASARJANA IAIN PONOROGO TAHUN AKADEMIK**

2022/2023

TESIS

**Diajukan pada Pascasarjana IAIN Ponorogo sebagai Salah Satu
Syarat untuk Memperoleh Gelas Magister (S-2) Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam**



Oleh:

LUTEIATUL KHASANAH

NIM 502220028

PROGRAM PASCASARJANA

JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2024

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lutfiatul Khasanah
NIM : 502220028
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sarana
Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana
IAIN Ponorogo Tahun Akademik 2022/2023

Menyatakan bahwa naskah 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 buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Ponorogo
Pada tanggal 16 Juni 2024
Yang menyatakan


Lutfiatul Khasanah
NIM 502220028

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lutfiatul Khasanah
NIM : 502220028
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo Tahun Akademik 2022/2023

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya tulis adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabutnya predikat kelulusan dan gelar kesajaranaannya).

Demikian pernyataan saya buat dengan sesungguhnya, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di Ponorogo

Pada tanggal 14 Mei 2024

Yang menyatakan



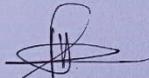
Lutfiatul Khasanah

NIM 502220028

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah melalui pengkajian dan telaah mendalam dalam proses bimbingan intensif terhadap tesis yang ditulis oleh **Lutfiatul Khasanah, NIM 502220028** dengan Judul: "**Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Akademik dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Tahun Akademik 2022/2023**". Maka tesis ini sudah dipandang layak diajukan dalam agenda ujian tesis pada sidang Majelis *Munaqashah* Tesis.

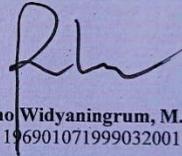
Pembimbing I



Dr. Mukhibat, M.Ag.
NIP 197311062006041017

Ponorogo, 19 April 2024

Pembimbing II



Dr. Retno Widyaningrum, M.Pd
NIP 196901071999032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
PASCASARJANA

Terakreditasi B Sesuai SK BAN-PT Nomor: 2619/SK/BAN-PT/Ak-
SUR/PT/KI/2016

Alamat Jln. Prantika 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 **Lutfiatul Khasanah**, NIM 502220028, Program Magister Program Studi Manajemen Pendidikan Islam dengan judul : “**Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo Tahun Akademik 2022/2023**” telah dilakukan ujian tesis dalam sidang majelis Majelis *Munâqashah* Tesis Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada **Hari Senin, Tanggal 28 Mei 2024** dan dinyatakan **LULUS**

Dewan Penguji

No	Nama Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
1	Nur Kholis, Ph.D NIP.19710623199801002 Ketua Sidang		13/06/2024
2	Dr. Ahmadi, M.Ag NIP.196512171997031003 Penguji Utama		11/06/2024
3	Prof. Dr. Mukhibat, M.Ag NIP.197311062006041017 Penguji 2		12/06/2024
4	Dr. Retno Widyaningrum, M.Pd NIP.197010122000032001 Sekretaris		13/06/2024

Ponorogo, 13 - 06 - 2024

Direktur Pascasarjana,



Dr. Muh. Tasrif, M.Ag

NIP.

197401081999031001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul: ***“Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo Tahun Akademik 2022/2023”*** ini yang membahas tentang isu kajian tentang manajemen sumber daya manusia di lembaga pendidikan. Tesis ini ditulis dalam rangka memperoleh gelar Magister Manajemen Pendidikan Islam (M.Pd.I) pada Program Magister Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada orang tua, bapak Rusni dan ibu Sinik Hartuti serta diri sendiri yang telah berjuang sampai pada titik ini, adik saya Nadine Septia Ramadhani, serta saudara saya dan keluarga besar Pascasarjana IAIN Ponorogo, keluarga besar MPI B, anak sholihah, serta orang terdekat saya. Terima kasih juga disampaikan kepada para pembimbing tesis, yaitu Bapak Dr. Mukhibat, M.Ag dan Ibu Dr. Retno Widyaningrum, M.Pd yang telah mengarahkan dan

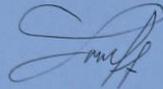
mengingatikan kelalaian penulis selama penyusunan tesis sejak dari awal hingga selesai.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Rektor IAIN Ponorogo, Prof. Dr. Hj. Evi Muafiah, M.Ag, Direktur Pascasarjana Dr. Muh. Tasrif, M.Ag dan Wakil Direktur Nur Kolis, Ph.D, Ketua Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam Dr. Hj. Elfi Yuliani Rochman, M.Ag beserta jajarannya yang telah memberikan fasilitas dan layanan dalam proses pembelajaran dan penyelesaian studi. Tak lupa pula, penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi IAIN Ponorogo dan perpustakaan, termasuk rekan-rekan sejawat yang menaruh perhatian dan bantuan kepada penulis sehingga selesainya tesis hari ini.

Akhirnya penulis berharap semoga karya ilmiah ini bisa memberikan sumbangsih bagi para pembaca dan pemerhati, menjadi amal jariyah penulis yang dinilai saleh di sisi Allah SWT. dan setiap kritik atas kekurangan tesis ini diharapkan muncul penelitian serupa yang memperdalam dan mengembangkan wacana demi kajian lanjutan yang lebih bermakna bagi umat dan masyarakat bangsa. Amiin.

Ponorogo, 19 April 2024

Penulis,



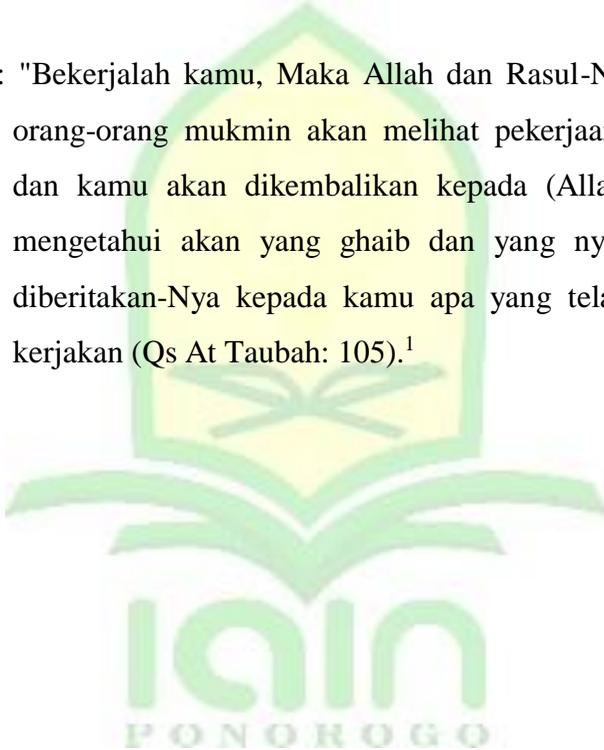
Lutfiatul Khasanah

NIM 502220028

MOTO

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ
عَلِيمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنشِرُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan (Qs At Taubah: 105).¹



¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Semarang: PT Karya Toba Putra, 2002) 60.

ABSTRAK

Khasanah, Lutfiatul. 2024. *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo Tahun Akademik 2022/2023*. Tesis, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing: **Dr. Mukhibat, M.Ag, Dr. Retno Widyaningrum, M.Pd**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan ketidakpuasan mahasiswa yaitu mahasiswa *complain* terhadap kinerja staf akademik yang kurang cepat tanggap dalam menangani urusan dan permasalahan mahasiswanya. Selain itu, fasilitas buku referensi di perpustakaan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, sehingga mahasiswa harus mencari diluar Pascasarjana. Stasiun pengisian daya atau colokan listrik masih kurang berfungsi dengan baik

Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui Kualitas Layanan Akademik berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa. 2) Untuk mengetahui Kualitas Layanan Sarana prasarana berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa. dan 3) Untuk mengetahui Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Sarana Prasarana berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dengan pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Sampel penelitian ini sebanyak 102 mahasiswa pascasarjana dengan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan dianalisis menggunakan

pemodelan persamaan struktural (SEM) untuk secara bersamaan menguji semua hubungan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan :(1) Kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana di IAIN Ponorogo, dengan nilai P value sebesar 0.000. dengan perolehan data *T Statistic* ($O/STDEV$) sebesar 12.853. dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo, sehingga H_1 dalam penelitian ini diterima ;(2) Kualitas layanan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Pascasarjana IAIN Ponorogo, dengan nilai P sebesar 0.000 dengan perolehan data *T Statistics* ($|O/STDEV|$) sebesar 25.012. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Pascasarjana, sehingga H_2 dalam penelitian ini diterima ; (3) Kualitas layanan akademik dan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Pascasarjana IAIN Ponorogo, dengan nilai P sebesar 0.000 dengan perolehan data data *T Statistics* ($|O/STDEV|$) sebesar 12.853 dan 25.012. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik dan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Pascasarjana IAIN Ponorogo, sehingga H_3 dalam penelitian ini diterima.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Akademik, Sarana Prasarana, Kepuasan Mahasiswa

ABSTRACT

Khasanah, Lutfiatul. 2024. The Influence of Quality of Academic Services and Infrastructure on Postgraduate Student Satisfaction at IAIN Ponorogo Academic Year 2022/2023. Thesis, Islamic Education Management Study Program. Postgraduate Program at the State Islamic Institute (IAIN) Ponorogo. Supervisor: **Dr. Mukhibat, M.Ag, Dr. Retno Widyaningrum, M.Pd**

This research was motivated by the problem of student dissatisfaction, namely students complaining about the performance of academic staff who were not responsive enough in handling student affairs and problems. Apart from that, the reference book facilities in the library are not fully suited to students' needs, so students have to look outside the Postgraduate Program. Charging stations or electric plugs are still not functioning properly

This research aims 1) To determine the partial effect of Academic Service Quality on Student Satisfaction. 2) To determine the quality of service and infrastructure which partially influences student satisfaction. and 3) To find out the Quality of Academic Services and the Quality of Infrastructure Services simultaneously influence Student Satisfaction.

This type of research is quantitative research. The research approach used is a quantitative and qualitative approach. The sample for this research was 102 postgraduate students using a purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires, interviews, and analyzed using structural equation modeling (SEM) to simultaneously test all relationships.

The results of this research show: (1) The quality of academic services has a significant effect on

postgraduate student satisfaction at IAIN Ponorogo, with a P value of 0.000. with the acquisition of T Statistics (O/STDEV) data of 12,853. it can be concluded that the quality of academic services has a significant effect on student satisfaction at the IAIN Ponorogo Postgraduate Program, so that H1 in this research is accepted; (2) The quality of infrastructure services has a significant effect on student satisfaction at the IAIN Ponorogo Postgraduate Program, with a P value of 0.000 with T Statistics data obtained (|O/STDEV|) of 25,012. It can be concluded that the quality of infrastructure services has a significant effect on student satisfaction in postgraduate studies, so that H2 in this research is accepted; (3) The quality of academic services and infrastructure has a significant effect on student satisfaction at the IAIN Ponorogo Postgraduate School, with a P value of 0.000 with T Statistics (|O/STDEV|) data of 12,853 and 25,012. It can be concluded that the quality of academic services and infrastructure has a significant effect on student satisfaction at the IAIN Ponorogo Postgraduate School, so that H3 in this research is accepted.

Keywords: Academic Service Quality, Infrastructure, Student Satisfaction



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN	
PUBLIKASI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
KEPUTUSAN DEWAN PENGUJI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTO.....	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
PEDOMAN TRANLITERASI.....	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Pembatasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian	13

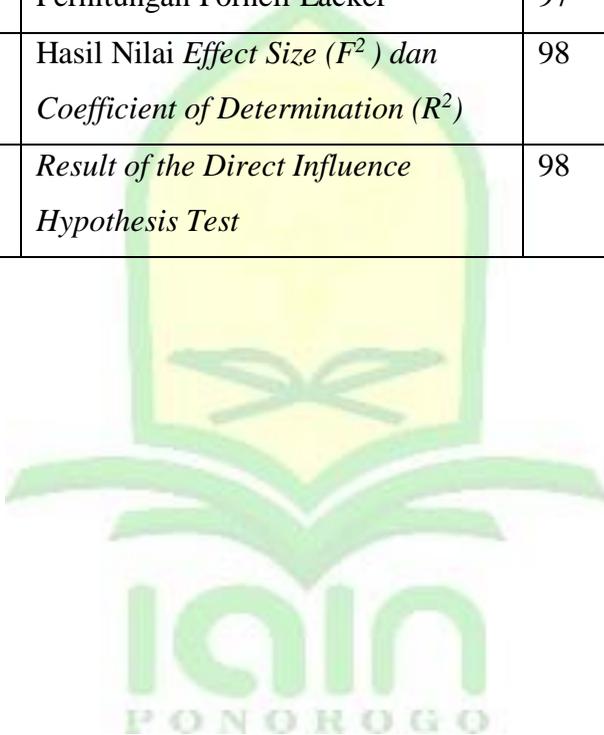
F. Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Kajian Teori	16
1. Kepuasan Mahasiswa	16
a. Pengertian Kepuasan Mahasiswa	16
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa	18
c. Komponen Pengukuran Kepuasan Mahasiswa	21
2. Kualitas Layanan Akademik	26
a. Pengertian Kualitas Layanan Akademik	26
b. Komponen Pengukuran Kualitas Layanan Akademik	29
c. Manfaat Kualitas Layanan Akademik	31
d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Akademik	32
3. Kualitas Layanan Sarana Prasarana	33
a. Pengertian Kualitas Layanan Sarana Prasarana	33
b. Langkah-Langkah Administrasi Kualitas Layanan Sarana Prasarana	34
c. Komponen Kualitas Layanan Sarana Prasarana	36
d. Manfaat Kualitas Layanan Sarana Prasarana	37
e. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa	38

B. Kajian Penelitian yang Relevan	39
C. Kerangka Pikir	47
D. Hipotesis Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Desain Penelitian	50
B. Tempat dan Waktu Penelitian	52
C. Populasi dan Sampel Penelitian	52
D. Defisini Operasional Variabel Penelitian.....	56
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	64
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	71
G. Teknik Analisi Data	84
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	93
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	93
B. Deskriptif Statistik	94
C. Inferensial Statistik	94
1. Uji Hipotesis dan Interpretasi.....	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	114
A. Simpulan	114
B. Saran	115
C. Implikasi	116
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

Tabel 1

Tabel	Uraian	Halaman
3.1	Tabel Data Kuesioner	66
3.2	Tabel Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Kepuasan Mahasiswa	67
3.3	Tabel Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Kualitas Layanan Akademik	70
3.4	Tabel Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Kualitas Layanan Sarana Prasarana	70
3.5	Matrik Penilaian Angket Penelitian	74
3.6	Nama <i>Expert Judgement</i> Validitas Instrumen Penelitian	75
3.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Akademik	76
3.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Sarana Prasarana	77
3.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa	78

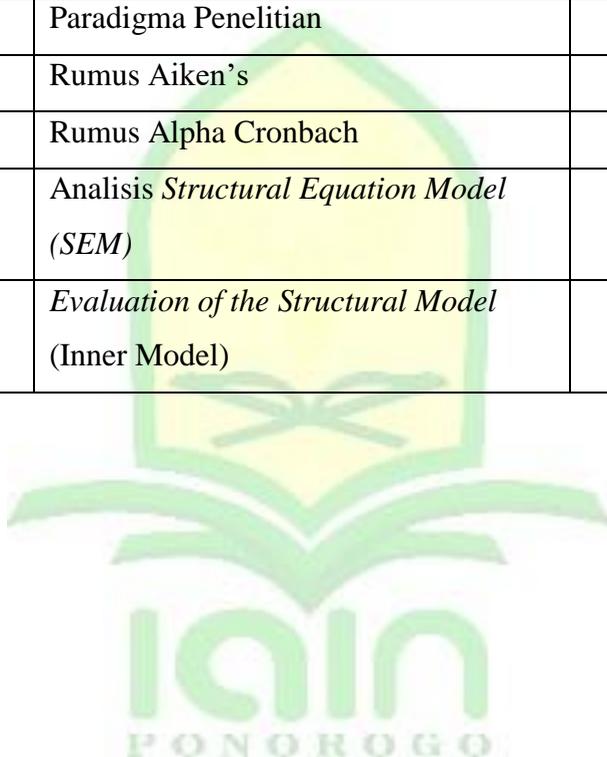
3.10	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	80
3.11	Uji Reliabilitas	83
4.1	Nilai <i>Evaluation Result of Measurement Models</i>	93
4.2	Perhitungan Fornell Lacker	97
4.3	Hasil Nilai <i>Effect Size (F²) dan Coefficient of Determination (R²)</i>	98
4.4	<i>Result of the Direct Influence Hypothesis Test</i>	98



DAFTAR GAMBAR

Tabel. 2

Gambar	Uraian	Halaman
3.1	Paradigma Penelitian	32
3.2	Rumus Aiken's	73
3.3	Rumus Alpha Cronbach	83
4.1	Analisis <i>Structural Equation Model</i> (<i>SEM</i>)	95
4.2	<i>Evaluation of the Structural Model</i> (Inner Model)	102



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi-Kisi Intrumen Penelitian.....	127
Lampiran 2. Angket Penelitian	131
Lampiran 3. Lembar Pengajuan Validasi.....	150
Lampiran 4. Surat Permohonan Validasi	151
Lampiran 5. Lembar Uji Validasi	152
Lampiran 6. Lembar Uji Keterbacaan.....	200
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas	204
Lampiran 8. Hasil Angket Penelitian.....	209
Lampiran 9. Hasil Angket Uji Coba Penelitian	236
Lampiran 10. Hasil Uji Analisis SEM PLs	243
Lampiran 11. Surat Telah Melakukan Penelitian.....	247



PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi ialah pemindahan tulisan dari teks Arab ke tulisan latin dengan mengacu pada standar *International Arabic Romanization*. Transliterasi tesis ini, baik pada keseluruhan kata, kalimat, dan ungkapan wajib mengacu dan memedomani standar tersebut secara baku dan konsisten demi menjadi tradisi akademik. Setiap kata, kalimat, dan ungkapan yang ditransliterasikan harus ditulis miring (*italic*). Teks Arab untuk nama orang, tempat, atau lainnya tetap dilakukan transliterasi tanpa ditulis miring ketika belum menjadi tren atau belum terserap ke dalam kamus bahasa Indonesia.

A. Penyesuaian Perubahan Huruf

Huruf Arab	Huruf Latin	Contoh	Transliterasi
ء	,	سأل	<i>sa'ala</i>
ب	<i>B</i>	بدل	<i>Badala</i>
ت	<i>T</i>	تمر	<i>Tamr</i>
ث	<i>Th</i>	ثورة	<i>Thawrah</i>
ج	<i>J</i>	مجال	<i>Jamāl</i>
ح	<i>ḥ</i>	حديث	<i>ḥadīth</i>
خ	<i>Kh</i>	خالد	<i>Khālīd</i>

Huruf Arab	Huruf Latin	Contoh	Transliterasi
د	<i>D</i>	دیوان	<i>Dīwān</i>
ذ	<i>Dh</i>	مذهب	<i>Madhhab</i>
ر	<i>R</i>	رحمن	<i>rahmān</i>
ز	<i>Z</i>	زمزم	<i>Zamzam</i>
س	<i>S</i>	سالم	<i>Salām</i>
ش	<i>Sh</i>	شمس	<i>Shams</i>
ص	<i>ṣ</i>	صب	<i>ṣabr</i>
ض	<i>ḍ</i>	ضمّی	<i>ḍamīr</i>
ط	<i>ṭ</i>	طاهر	<i>ṭāhir</i>
ظ	<i>ẓ</i>	ظہر	<i>ẓuhr</i>
ع	'	عبد	<i>'abd</i>
غ	<i>Gh</i>	غیب	<i>Ghayb</i>
ف	<i>F</i>	فقہ	<i>Fiqh</i>
ق	<i>Q</i>	قاضی	<i>Qādī</i>
ك	<i>K</i>	کاس	<i>ka's</i>
ل	<i>L</i>	لاب	<i>Laban</i>
م	<i>M</i>	مزمار	<i>Mizmar</i>
ن	<i>N</i>	نوم	<i>Nawm</i>
ه	<i>H</i>	هبط	<i>habaṭa</i>

Huruf Arab	Huruf Latin	Contoh	Transliterasi
و	W	وصل	<i>waṣala</i>
ى	Y	يسار	<i>Yasār</i>

B. Vokal Pendek

Huruf Arab	Huruf Latin	Contoh	Transliterasi
َ	A	فعل	<i>fa'ala</i>
ِ	I	حسب	<i>ḥasiba</i>
ُ	U	كتب	<i>Kutiba</i>

C. Vokal Panjang

Huruf Arab	Huruf Latin	Contoh	Transliterasi
اِي	<i>Ā</i>	كاتب، قضي	<i>kātib, qaḍa</i>
ي	<i>ī</i>	كرمي	<i>Karīm</i>
و	<i>ū</i>	حروف	<i>ḥurūf</i>

D. Diftong

Huruf Arab	Huruf Latin	Contoh	Transliterasi
وْ	<i>aw</i>	زول	<i>Qawl</i>
يِ	<i>ay</i>	سيف	<i>Sayf</i>

ي	<i>iyy</i> (<i>shiddah</i>)	غن	<i>Ghanniyy</i>
و ¹	<i>uww</i> (<i>shiddah</i>)	و ¹ دو	<i>'aduww</i>
ي	<i>i</i> (<i>nisbah</i>)	الغزال	<i>al-Ghāzālī</i>

E. Pengecualian

1. Huruf Arab ء (*hamzah*) pada awal kata ditransliterasikan menjadi a, bukan 'a. Contoh: أكبر, transliterasinya: *akbar*, bukan '*akbar*.
2. Huruf Arab ة (*ta' marbutah*) pada kata tanpa (*al*) yang bersambung dengan perkataan lain ditransliterasikan menjadi 't'. Contoh: وزارة التعليم, transliterasinya *Wizarat al-Ta'lim*, bukan *Wizarah al-Ta'lim*. Namun, jika ada kata yang menggunakan (*al*) pada perkataan tunggal atau perkataan terakhir, *ta' marbutah* ditransliterasikan pada 'h', contoh:

المكتبة المنيرة

al-Maktabah al-Munīriyyah

قلعة

qal'ah

در وهبة

Dar Wahbah



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan pendidikan semakin pesat, membuat pemerintah terus menerus melakukan perbaikan pada sistem pendidikan. Hal tersebut selaras dengan tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan. Kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal khususnya pendidikan perguruan tinggi sebagai acuan masa depan generasi. Hal ini menjadikan lembaga pendidikan tinggi dituntut selalu meningkatkan pelayanan yang diberikan agar dapat memuaskan pelanggan.

Dardjowidjojo mengemukakan Institut 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 lebih efektif dan edisien.² Kepuasan merupakan salah satu hal sangat penting dalam meninjau mutu dari sebuah perguruan tinggi maupun lembaga pendidikan lainnya. Kepuasan ialah salah satu perihal yang

² Dardjowidjojo S, *Pedoman Pendidikan Tinggi* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 1991), 42

sangat berarti dalam meninjau kualitas dari aktivitas belajar di perguruan tinggi maupun lembaga pembelajaran yang lain.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang.³ Menurut Sopiatin kepuasan mahasiswa merupakan perilaku positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi sebab terdapatnya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibanding dengan realitas yang diterimanya.⁴

Kepuasan mahasiswa merupakan evaluasi emosional berbagai hasil dan pengalaman yang berhubungan dengan pendidikan yang benar benar mereka peroleh dibandingkan dengan harapan mereka sebelumnya.⁵ Adapun pengertian lain dari kepuasan mahasiswa adalah respon pemenuhan kebutuhan

³ Muhammad Helmy, *Pelayanan dalam Dunia Perguruan Tinggi* (Malang : CV Literasi Nusantara Abadi,2020), 10

⁴ Sopiatin, P, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa* (Bogor : Ghalia Indonesia, 2010), 33.

⁵ Sumaedi, S. *The Effect of Student Perceived Service Quality and Perceived Price on Student Satisfaction. Management Science and Engineering*, 5(1), . (2011). 88-97.

mahasiswa.⁶ Kepuasan mahasiswa dibentuk secara terus menerus oleh berbagai hasil dan pengalaman di kampus⁷

Kepuasan mahasiswa bahwa kepuasan mahasiswa akan tercapai jika realisasi sesuai dengan ekspektasi yang diinginkan mahasiswa. Mahasiswa adalah konsumen/ pelanggan dari suatu lembaga pendidikan tinggi sehingga konsep kepuasan mahasiswa dapat disamakan dengan kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan sangat tergantung pada persepsi dan harapan orang tua maupun pelajar itu sendiri. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi persepsi dan harapan ketika melakukan kegiatan baik akademik maupun non akademik

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa berdasarkan pada uraian di atas yang telah disesuaikan dengan konteks penelitian ini yaitu faktor-faktor yang berhubungan dengan produk universitas (kualitas, jenis, kesesuaian biaya pendidikan dengan fasilitas yang ditawarkan,

⁶ Jurkowitsch, S. *Student Satisfaction Model for Austrian Higher Education Providers Considering Aspects of Marketing Communications. Special Edition on Customer Satisfaction - Global Perspective*, 2(3), (2006), 9-22.

⁷ Seng, E. L., & Ling, T. P. *A Statistical Analysis of Education Service Quality Dimensions on Business School Students Satisfaction. International Education Studies*, 6(8), (2013). , 137.

serta pemenuhan kebutuhan/hak mahasiswa), pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga baik pelayanan dari dosen maupun pegawai administrasi berkaitan dengan jaminan dan respon terhadap pemecahan masalah yang dihadapi mahasiswa khususnya yang berkaitan dengan akademik, dan faktor-faktor yang berkaitan dengan profesionalisme dosen dan kemudahan serta kenyamanan mahasiswa dalam mengikuti proses pembelajaran.⁸ Ada empat hal yang harus diperhatikan dalam peningkatan pembelajaran di perguruan tinggi meliputi: (1) metode mengajar; (2) mutu pembelajaran; (3) tidak hanya bersifat *descriptive oriented* tetapi mencakup penerapan ilmu yang dipelajari; dan (4) kegiatan pembelajaran membentuk mahasiswa untuk dapat berdiri sendiri secara akademis melalui pola pikir analitis.⁹

Kepuasan Mahasiswa memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan perguruan tinggi. Berikut beberapa alasan mengapa kepuasan mahasiswa penting:¹⁰ 1) Meningkatkan Retensi Mahasiswa, 2) Meningkatkan Reputasi

⁸ Diana Rahmawati, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa, *Jurnal Economia*, Vol (9), No (1) (2013) : 54

⁹ Sudarwan, Danim. *Pendidikan Media Komunikasi*. (Jakarta, Bumi Aksara, 1995) : 115.

¹⁰ Yeti Hasan, Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas jasa (pelayanan) akademik fakultas tarbiyah dan keguruan iain raden intan lampung." *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam* 8.2 (2019): 186-198.

Institusi, 3) Mendukung Pengembangan Akademik, 4) *Feedback* untuk Perbaikan Pelayanan, 5) Meningkatkan Keterlibatan Mahasiswa, 6) Dampak Ekonomi, 7) Peningkatan Loyalitas Alumni, 8) Penyesuaian dengan Tren dan Kebutuhan. Hal tersebut sedana dengan pendapat Noel Levitz yang mengatakan bahwa¹¹ dalam banyak program studi yang ia tekuni, ia menekankan pentingnya kepuasan mahasiswa untuk memastikan keberhasilan akademik dan retensi di institusi perguruan tinggi. Hal tersebut sependapat dengan Joseph S. Chen mengatakan bahwa¹² terdapat hubungan kuat antara dimensi kualitas layanan (*Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*) dengan kepuasan mahasiswa.

Dinamika problematika kepuasan mahasiswa di Perguruan tinggi sering kali menjadi perhatian bagi Kementerian pendidikan di berbagai negara. Di Indonesia, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud), Nadiem Makarim telah menyampaikan berbagai isu yang

¹¹ Noel Levitz, *Retention and Student Success : Implementing Strategies that make a diference, Journal of College Student Retention : Research, Theory & Practice*, 10(2), (2009) :221-234

¹² Chen,J.S & Chen,T.F, *The Relationship between Quality of Service, Satisfaction and Behavioral Itention in Higher Education, International Journal of Research in Education and Science (IJRES)*,1(1), (2014) : 11-24.

mempengaruhi kepuasan mahasiswa diantaranya :¹³

- 1) Kurikulum yang tidak sesuai dengan kebutuhan instansi dan metode pengajaran yang kurang inovatif,
- 2) Proses birokrasi yang lambat dan kurang efisien dalam layanan akademik,
- 3) Kurangnya bimbingan dan konseling karir yang memadai,
- 4) Kurangnya Inklusivitas dan adanya kesenjangan dalam akses pendidikan bagi mahasiswa dari berbagai latar belakang,
- 5) Tingginya biaya pendidikan yang membebani mahasiswa dan keluarganya.

Berdasarkan dari hal tersebut dapat dinyatakan bahwa terdapat permasalahan ketidakpuasan mahasiswa pada perguruan tinggi. Penelitian di beberapa universitas menyatakan bahwa mahasiswa seringkali menghadapi kesulitan dalam proses pendaftaran mata kuliah karena sistem yang tidak efisien dan kurangnya dukungan teknis.¹⁴ Hal tersebut di perkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Mak,H.Y.,& Poon mengatakan bahwa masalah umum yang dihadapi mahasiswa dalam proses pendaftaran mata kuliah dan

¹³<https://www.kompasiana.com/elevenkngiht/5dd5bca9d541df19db428be2/tantangan-berat-nadiem-makarim-dalam-membangun-pendidikan-nasional>, (15 Mei 2023), Diakses pada pukul 13.55 WIB

¹⁴ Hariyadi, Misnawati dan Yusrizal, "Mewujudkan Kemandirian Belajar: Merdeka Belajar Sebagai Kunci Sukses Mahasiswa Jarak Jauh." *BADAN PENERBIT STIEPARI PRESS* (2023): 1-215.

menekankan pentingnya desain sistem yang berpusat pada pengguna untuk meningkatkan efisiensi dan pengalaman pengguna.¹⁵

Pengelolaan kualitas layanan yang baik dan benar dapat menjadi daya tarik bagi mahasiswa. Dalam kegiatannya, perguruan tinggi harus mampu mengelola system mutu layanan maupun administrasinya. Ruang lingkup yang seperti ini akan menghasilkan sebuah sistem layanan yang transparan, tepat waktu, tepat jumlah dan tepat mutu. Apabila aspek-aspek seperti itu dilaksanakan dengan baik maka akan menimbulkan *image* kepercayaan (*reliability*) dan keterjaminan (*assurqnce*) yang mencakup: keterpercayaan terhadap penyelenggaraan, ketepatan waktu pendidikan dan keterjaminan berhasilnya pendidikan.¹⁶

Menurut Mohammad Lutfi menyebutkan salah satu cara dalam mengupayakan penyelenggaraan pendidikan Indonesia adalah dengan meningkatkan pelayanan akademik melalui ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten dan

¹⁵ Mak,H.Y.,&Poon.C.K, *Improving course registration system with user-centered design approach*, *Journal of Education and Practice*, 2(4), (2011) : 61-72.

¹⁶ Lupiyoadi, Rahmat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta :Salemba Empat, 2008), 63

fasilitas menunjang akademik.¹⁷ Setiap perguruan tinggi dituntut untuk memberikan jasa atau layanan pendidikan yang berkualitas dan bernilai tinggi agar mahasiswa merasa puas, semakin terpercaya, tidak pindah ke perguruan tinggi lain, bahkan mengajak orang lain untuk studi di perguruan tinggi tempatnya studi. Mengingat akhir-akhir ini kualitas pelayanan akademik perguruan tinggi sering memperoleh kritikan karena dianggap memiliki kinerja rendah. Misalnya pelayanan staff akademik tidak ramah, fasilitas belajar dan ruang kuliah kurang memuaskan, dan kualitas tenaga pendidik yang masih perlu dilatih.¹⁸

Sarana dan Prasarana di perguruan tinggi harus mengacu pada SNPT atau Standar Nasional Pendidikan Tinggi untuk meningkatkan kualitas perguruan tinggi tersebut. Salah satu poin dari SNPT ini yaitu standar sarana dan prasarana pembelajaran. Dalam permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 pasal 33 dan 34 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi menyebutkan bahwa standar sarana prasarana pembelajaran standar sarana prasana merupakan kriteria minimal tentang

¹⁷ Mohammad Lutfi, Peningkatan Kompetensi Lulusan dengan Mutu Layanan di Perguruan Tinggi Muhammadiyah (PTM), *Jurnal Tahdzibi (Managemen Pendidikan Islam)*, Vol 3 No 2 (2018) : 68.

¹⁸ Ibid.,68

sarana prasarana sesuai dengan kebutuhan isi dan proses pembelajaran dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran lulusan. Adapun standar sarana prasarana pendidikan meliputi: lahan, ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, tempat olahraga, ruang untuk kesenian, ruang unit kegiatan mahasiswa, ruang pimpinan perguruan tinggi, ruang dosen, ruang tata usaha dan fasilitas umum.¹⁹

Penyedia layanan sarana prasarana dan layanan akademik harus memperhatikan dan mempertahankan kualitas layanan dengan cara meningkatkan dan mengevaluasi kualitas layanan secara berkala dan berkomitmen untuk memberikan layanan yang memuaskan mahasiswa serta melahirkan lulusan berkualitas²⁰ Kepuasan juga telah memperoleh perhatian dominan dan menjadi salah satu faktor strategis dalam pelayanan. Oleh karena itu, pihak perguruan tinggi khususnya Pascasarjana IAIN Ponorogo harus benar-benar memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan akademik mahasiswa.

¹⁹ Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, hal 1-76. (<https://drive.google.com/file/d/10LSkgfkWDA0Thz6KTI0DbP9rooSdQmzF/view>)

²⁰ Mulyawan, Ali dan Rinawati, Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya pada Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, Vol. 10 No. 2, (2016), Bandung: STMIK Mardira Indonesia: 120

Pascasarjana IAIN Ponorogo harus mengetahui apakah kualitas pelayanan akademik yang diberikan sudah sesuai standar dan sesuai keinginan mahasiswa, atau justru sebaliknya.

Berdasarkan data hasil observasi awal dengan beberapa mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo, diantaranya : mahasiswa *complain* terhadap kinerja staf akademik yang kurang cepat tanggap dalam menangani urusan dan permasalahan mahasiswa. Selain itu, berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh GPM Pascasarjana menunjukkan bahwa IKM per unsur indikator tingkat kepedulian/ perhatian civitas akademika memiliki kategori rendah sebesar 76,29.²¹ Rendahnya *Accesibilitas* seperti pemenuhan referensi yang terdapat di Perpustakaan belum sepenuhnya sesuai kebutuhan mahasiswa, Kursi di Ruang Kelas yang kurang layak digunakan tidak segera di ganti dengan kursi yang baru, Stasiun pengisian daya atau colokan listrik di Perpustakaan yang tersedia jumlahnya sedikit.

Hasil pengamatan peneliti diperkuat oleh beberapa hasil studi lain seperti : hasil studi penelitian yang dilakukan

²¹ Hasil Laporan Monitoring Survei Layanan Akademik, GPM Pascasarjan IAIN Ponorogo, 2022, 6.

oleh Bahrani dalam bukunya mengatakan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang mereka terima di perguruan tinggi. Faktor-faktor seperti kualitas pengajaran, aksesibilitas fasilitas, ketersediaan sumber daya, dan kualitas administrasi dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa.²²

Berdasarkan *fenomena gap* dan *research gap*, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo Tahun Akademik 2022/2023”. Dengan harapan mampu memberikan umpan balik bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengambil kebijakan yang tepat guna mencapai tujuan yang diharapkan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka dapat diidentifikasi masalah-masalah penelitian sebagai berikut :

1. Rendahnya perhatian terhadap kualitas layanan akademik
2. Rendahnya aksesibilitas terhadap layanan sarana prasarana

²² Bahrani, *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Komponen dan Metode* (Banda Aceh : Syiah Kuala University Press, 2022), 74

3. Kurang puasnya mahasiswa terhadap layanan akademik
dana sarana prasarana

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah diperlukan untuk menghindari kesalahpahaman terhadap maksud penelitian yang dilakukan serta tidak adanya perluasan masalah. Pembatasan masalah bertujuan agar penelitian lebih fokus dan hasil penelitian yang dibahas lebih maksimal. Oleh karena itu, pembatasan masalah yang diberikan oleh penulis dalam penelitian ini meliputi metode pengajaran, kompetensi dosen/karyawan, dan layanan administrasi. Layanan sarana prasarana meliputi Ruang kelas, Kamar mandi, Perpustakaan, Ruang Munaqosah yang dapat dirasakan oleh seluruh mahasiswa pascasarjana IAIN Ponorogo.

D. Rumusan Masalah

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

- 1) Apakah Kualitas Layanan Akademik berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa?
- 2) Apakah Kualitas Layanan Sarana prasarana berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa?

- 3) Apakah Kualitas Layanan Akademik Dan Sarana Prasarana berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Pascasarjana IAIN Ponorogo ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Kualitas Layanan Akademik berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa.
2. Untuk mengetahui Kualitas Layanan Sarana prasarana berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa.
3. Untuk mengetahui Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Sarana Prasarana berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk memperluas dan mengembangkan kajian ilmu Manajemen Pendidikan

Islam, terutama mengenai kualitas pelayanan pada lembaga perguruan tinggi dan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi terhadap pengembangan konsep ilmu pengetahuan serta wawasan mengenai pentingnya pelayanan yang berkualitas dalam memberikan kepuasan terhadap mahasiswa sebagai elemen penting dalam perguruan tinggi.

2. Secara Praktis

Hasil-hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat dari segi praktis. Adapun manfaatnya adalah:

- a. Memberikan informasi atau gambaran kepada pihak pengelola institusi pendidikan khususnya perguruan tinggi tentang kualitas layanan pembelajaran dan kualitas layanan perpustakaan.
- b. Memberikan masukan kepada pengelola Institusi tentang kepuasan mahasiswa yang dipengaruhi oleh kualitas layanan pembelajaran dan kualitas layanan perpustakaan sehingga dengan dilakukannya penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan di perguruan tinggi khususnya layanan pembelajaran dan layanan perpustakaan.

- c. Memberikan informasi bagi peneliti untuk melakukan penelitian selanjutnya di bidang yang sama.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Kepuasan Mahasiswa

a. Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Kata ‘Kepuasan atau *satisfaction* berasal dari Bahasa Latin ‘*Satis* yang berarti cukup baik, memadai dan *facto* yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu.²³ Menurut Sukanti Kepuasan yaitu suatu bentuk dari ungkapan perasaan seseorang Ketika telah membandingkan antara kenyataan yang dirasakan dengan ekspektasi atau harapannya.²⁴ Menurut Tjiptono dan Chandra, kepuasan dapat diartikan sebagai Upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.²⁵

²³ Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran. Edisi 3* (Yogyakarta : ANDI, 2011), 45

²⁴ Sukanti, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY*, 2009, 25

²⁵ Fandy Tciptono & Greorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta:Andi, 2011), 195.

Kepuasan mahasiswa didefinisikan sebagai ringkasan evaluatif pengalaman pendidikan langsung, yang didasarkan pada kesenjangan antara harapan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah melewati siklus pendidikan. Kepuasan merupakan keadaan psikologis, sehingga upaya mengukur kepuasan seringkali sarat dengan peringatan.²⁶

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”²⁷. “Persepsi mahasiswa terhadap lembaga pendidikan yang dapat menimbulkan kepuasan mahasiswa terdiri atas delapan aspek yaitu kinerja dosen, kinerja universitas, aktifitas mahasiswa, kedisiplinan mahasiswa, peluang

²⁶ Nurul, Riani, Pengaruh Kualitas Layanan Pembelajaran dan Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo Angkatan Tahun 2017, (2018)

²⁷ Popi Sopiatin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Bogor: Ghalia Indoneisa, 2010), 33

membuat keputusan, bangunan universitas, komunikasi dan teman sekitar”²⁸

Berdasarkan pengertian tentang kepuasan mahasiswa di atas dapat disimpulkan 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.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Menurut Oliver, kepuasan pelanggan adalah relatif sementara dan konsumsi-spesifik, sedangkan sikap relatif bertahan.²⁹ Westbrook dan Oliver berpendapat bahwa kepuasan adalah evaluasi dari totalitas situasi pembelian relatif terhadap harapan, sedangkan sikap adalah keinginan untuk suatu produk atau jasa yang tidak memiliki unsur

²⁸ Popi Sopiati, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Bogor: Ghalia Indoneisa, 2010), 16

²⁹ Puspo Dewi Dirgantari, *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya Terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri Menuju World Class University (Studi pada Mahasiswa Asing di ITB, UNPAD, dan UPI)*: 5.

perbandingan. Oleh karena itu, dari perspektif ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dapat bervariasi, tergantung pada alternatif yang tersedia untuk pelanggan. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.³⁰ Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut:³¹

a) Kualitas Produk

Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal.

³⁰Trisno Musanto, Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya, *Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, No. 2, (September 2004) : 123

³¹ Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta, 2006), 25.

b) Kualitas pelayanan

Konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan. Dalam lembaga pendidikan terdapat beberapa pelayanan yang seharusnya diterima secara prima oleh mahasiswa sebagai pelanggan eksternal³²:

c) Harga Produk

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

d) Biaya Konsumen

Biaya sama halnya dengan harga, biaya juga memiliki peranan penting dalam pemenuhan kepuasan pelanggan. Kepuasan juga dapat diartikan suatu keadaan dimana diri seseorang atau

³² Marzuki Mahmud, *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 65.

sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Sumarno merumuskan kepuasan dan membandingkan antara harapan dan kenyataan bahwa:³³ “Apabila kinerja lebih dari harapan maka pelanggan sangat puas, jika kinerja sama dengan harapan maka pelanggan puas, dan apabila kinerja kurang dari kinerja maka pelanggan kecewa”

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa selain lima hal yang mempengaruhi kepuasan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan biaya kepuasan juga dipengaruhi oleh kinerja. Hal itu terbukti dari pendapat diatas yang menyatakan bahwa apabila kinerja melebihi yang diharapkan konsumen maka ia merasa sangat puas dan sebaliknya jika kinerja kurang dari yang diharapkan konsumen maka konsumen akan kecewa atau tidak puas.

³³ Sumarno, ”*Faktor-faktor yang Dipertimbangkan Tamu Menginap di Hotel*” (Studi Kasus Tamu Hotel NCS Surabaya)l. (Jurnal: UPN Veteran Jawa Timur 2003) : 20.

c. **Komponen Pengukuran Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan mahasiswa menurut dapat diukur dengan lima indikator:³⁴ (1) Menikmati perkuliahan dikampus; (2) Dosen memiliki kompetensi yang dituntut oleh mata kuliah; (3) Bangga sebagai mahasiswa di tempat mereka belajar; (4) Senang melakukan interaksi dengan dosen dan karyawan dikampus; (5) Dosen selalu menyediakan waktu dan memberikan bimbingan setiap kali mahasiswa menghadapi kendala dalam pembelajaran.

Menurut Noel Levitz untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek pengalaman mereka di institusi perguruan tinggi menggunakan *Student Satisfaction Inventory (SSI)*. Teori ini bertujuan untuk membantu institusi memahami perspektif mahasiswa, mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan meningkatkan pengalaman keseluruhan mahasiswa. Beberapa

³⁴ Sofyan Bachmid, *Dimensi Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi* (Yogyakarta : CV Budi Utama, 2023),112.

konsep yang terkait dengan kepuasan mahasiswa meliputi :³⁵

a) Pengalaman Akademik

Pengalaman akademik adalah segala aspek yang berhubungan dengan kegiatan belajar-mengajar yang dialami oleh mahasiswa selama masa studi mereka di institusi perguruan tinggi. Pengalaman akademik meliputi: kualitas pengajaran, ketersediaan dan aksesibilitas dosen, kurikulum dan materi pembelajaran, evaluasi dan penilaian dan fasilitas pembelajaran.³⁶

b) Dukungan Mahasiswa

Dukungan mahasiswa merujuk pada berbagai layanan dan sumber daya yang disediakan oleh institusi pendidikan untuk membantu mahasiswa mencapai kesuksesan akademik, pribadi, dan profesional. Tujuan utama dari dukungan ini adalah untuk menciptakan lingkungan yang mendukung dan memberdayakan mahasiswa

³⁵ Dr Andala Rama Putra Barusman, MA.Ec, *Model Kepuasan Mahasiswa* (Indramayu : CV Adanu Abimata, 2020), 68

³⁶ Hazmi, Pelatihan Pengukuran Kualitas Pengajar Berbasis Peran pada Perguruan Tinggi, *Jurnal Pengabdian Cendekia*, Vol 2 No 3 (2023) :

dalam menghadapi tantangan selama masa studi mereka. Berikut adalah beberapa aspek utama dari dukungan mahasiswa: Layanan penasehat akademik, Bimbingan dan Konseling, Layanan Karir, Layanan Kesehatan dan Kesejahteraan, Layanan Kemahasiswaan, Fasilitas dan Sumber daya belajar dan Program pengembangan kepemimpinan.³⁷

c) Layanan Kampus

Layanan kampus merujuk pada berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh institusi pendidikan tinggi untuk mendukung kebutuhan akademik, sosial, dan kesejahteraan mahasiswa. Tujuan utama dari layanan kampus adalah untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi belajar dan pengembangan pribadi mahasiswa. Berikut adalah beberapa aspek utama dari layanan kampus: perpustakaan dan sumber daya belajar, Teknologi informasi dan layanan IT,

³⁷ Rita Mariyana, Ali Nugraha, Yeni Rachmawati, *Pengelolaan Lingkungan Belajar* (Jakarta : Kencana, 2010), 18

Layanan makanan dan kantin dan layanan administratif dan dukungan akademik.³⁸

d) Lingkungan Kampus

Lingkungan kampus merujuk pada seluruh aspek fisik, sosial, dan budaya yang ada di dalam area kampus yang mempengaruhi pengalaman mahasiswa, dosen, dan staf. Lingkungan ini mencakup fasilitas, suasana, interaksi sosial, dan nilai-nilai yang dianut oleh komunitas kampus. Berikut adalah beberapa komponen utama yang membentuk lingkungan kampus: Fasilitas fisik, Keamanan kampus, Suasana sosial, kebijakan dan tata kelola kampus, dan lingkungan belajar.³⁹

e) Pengembangan Pribadi

Pengembangan pribadi adalah proses berkelanjutan yang melibatkan peningkatan keterampilan, pengetahuan dan kualitas individu

³⁸ Ahmad Rifqy, Muhammad Qomaruddin Qomar, Doni Purnama Alamsyah, Pengaruh Pendidikan Kewirausahaan dan Dukungan Akademik terhadap Niat Kewirausahaan Mahasiswa, Vo 19 No 2 (2019) : 176

³⁹ Erawadi, Longgasari Simatung, M Walimah Sitorus, Pengambilan Keputusan dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Islam di Madrasah, *Jurnal Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah*, Vol 3 No 1, (2022) : 58.

untuk mencapai potensi penuh mereka dalam berbagai aspek kehidupan. Pengembangan ini mencakup aspek-aspek yang berkaitan dengan kemampuan professional, kemampuan interpersonal, Kesehatan mental, serta keseimbangan antara kehidupan pribadi dan professional. Berikut adalah beberapa komponen utama dari pengembangan pribadi : pengembangan keterampilan, pengembangan interpersonal, Kesehatan mental dan emosional dan pembelajaran keberlanjutan.⁴⁰

Berdasarkan beberapa teori diatas peneliti menggunakan *Student Satisfaction Inventory* (SSI) dari Noel Levitz karena lebih relevan dengan teori pada instrument yang sudah tersedia.

2. Kualitas Layanan Akademik

a. Pengertian Kualitas Akademik

Pakpahan mengatakan kualitas layanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau *stakeholder*

⁴⁰ Ibid., 65

dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau *stakeholder*. Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas.⁴¹ Sedangkan menurut Lupiyoadi kualitas layanan akademik ialah nilai yang diberikan oleh pelanggan sejauh mana layanan akademik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan.⁴² Menurut Anisatul Umniyya menyebutkan bahwa akademik melayani seluruh kegiatan administrasi akademik dan mahasiswa dimulai dari pendaftaran mahasiswa baru sampai pendaftaran mahasiswa wisuda dan pelayanan administrasi berhubungan dengan akademik melalui sistem layanan informasi akademik (SIKAD) layanan yang diberikan antara lain konsultasi mahasiswa tentang status keaktifan, kartu Rencana Studi, Cetak kartu Tanda Mahasiswa (KTM),

⁴¹ Pakpahan, S. P., Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan Tentang Pelayanan Akademik Dan Non Akademik Yang Diberikan Oleh UPBJJ-UT Medan, *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Vol 5(1), (2004) : 47-58.

⁴² Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Salemba Empat, Jakarta, 2006), 293.

Permohonan Beasiswa, Permohonan surat keterangan aktif kuliah, permohonan cuti dan yang lainnya.⁴³

Layanan akademik banyak memiliki fungsi, dengan kedudukan sebagai pusat administrasi perkuliahan akademik mempunyai peran baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap jalannya proses perkuliahan. Ada beberapa poin yang menjadi tugas dari layanan akademik secara umumnya yaitu sebagai berikut :⁴⁴

1. Merancang bahan dan rencana kegiatan dan layanan administrasi akademik mahasiswa dan alumni.
2. Melaksanakan kegiatan pelaksanaan administrasi akademik dan mahasiswa dan alumni.
3. Melakukan pengendalian dan evaluasi kegiatan layanan administrasi akademik mahasiswa dan alumni.

⁴³ Anisatul Umniyya, Strategi Pengembangan Akademik dan Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa, *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, dan Pengelolaan Pendidikan*, Vol 3 No 9, (2023) : 40-41.

⁴⁴ Anim Purwanto Uswah, *Mahasiswa Sebagai Stakeholder Pendidikan* (Lombok Tengah : Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia, 2022) 41-42.

4. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan akademik dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Pelayanan akademik dapat diartikan sebagai interaksi yang dilakukan karyawan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa seperti informasi, jadwal perkuliahan, kegiatan pembelajaran dan kebutuhan lain yang berkaitan dengan akademik dalam upaya memenuhi kepuasan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan akademik adalah bagaimana staff memberikan layanan yang baik kepada pelanggan (mahasiswa) dengan berlandaskan pada peraturan institusi perguruan tinggi secara optimal, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa.

b. Komponen Kualitas Pelayanan Akademik

Menurut Parasuraman mengemukakan kualitas layanan memiliki hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima dimensi yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan

“SERVQUAL” (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiviness*).⁴⁵

1) *Reliability*

Reliability mengacu pada kemampuan suatu layanan untuk disediakan secara konsisten dan dapat diandalkan kepada pelanggannya. Ini mencakup aspek-aspek seperti ketersediaan layanan, kestabilan performa, dan keandalan dalam memenuhi janji atau komitmen yang telah dibuat kepada pelanggan

2) *Assurance*

Assurance adalah Upaya untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan atau diharapkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan atau diharapkan. Ini melibatkan serangkaian praktik dan proses untuk memastikan keandalan, konsistensi, dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Salah satu aspek *Assurance* yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan dan kompetensi stakeholder.

⁴⁵ Darsono Nababan, *Kualitas Pelayanan Akademik (Analisis data dengan metode Fuzzy untuk mendukung Pengambilan Keputusan)* (Banyumas : CV Amerta Media, 2021), 21

3) *Tangible*

Tangible mengacu pada elemen-elemen fisik atau konkret dari layanan yang dapat dilihat, diraba, atau dialami oleh pelanggan. Ini termasuk aspek-aspek seperti fasilitas fisik, peralatan, atau bahan yang digunakan dalam penyediaan layanan.

4) *Empathy*

Kemampuan seseorang untuk memahami dan merasakan perasaan, pengalaman atau perspektif orang lain. Ini melibatkan kemampuan untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, memahami perspektif mereka, dan menunjukkan empati dengan cara yang sesuai.

5) *Responsiveness*

Kemampuan atau sikap untuk merespons dengan cepat dan tepat terhadap kebutuhan, permintaan atau tuntutan yang diajukan oleh orang lain atau situasi tertentu. ini melibatkan kemauan dan kesiapan untuk bertindak dengan cepat dan efektif dalam menghadapi situasi yang membutuhkan tanggapan.⁴⁶

⁴⁶Ibid.,22

c. Manfaat Kualitas Pelayanan Akademik

Menurut Moekijat dalam artikel yang dikutip oleh Nurdin, mengatakan bahwa manfaat pelayanan yang perlu diperhatikan oleh lembaga pendidikan, yaitu sebagai berikut pelayanan memperpanjang dasar hidup suatu lembaga pendidikan, pelayanan memiliki peranan yang sangat penting bagi perguruan tinggi untuk menarik hati mahasiswa, dengan adanya pelayanan yang berkualitas diharapkan para mahasiswa dapat merasakan kenyamanan, sehingga mahasiswa merasa dihargai karena mendapat pelayanan yang berkualitas. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas di perguruan tinggi bagi mahasiswa maka perguruan tinggi dapat memperoleh benefit yang baik serta keuntungankeuntungan lain yang diterima seperti citra perguruan tinggi yang baik di mata masyarakat.⁴⁷

⁴⁷ Nurdin," *Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Konsumen Terhadap Keputusan Membeli WIFI PT. Telkom di Kabupaten Bekasi*", Vol. XI, No. 2 September 2014 : 198.

d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akademik

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akademik yaitu sistem informasi, kinerja staf akademik yaitu bagaimana staf akademik menanggapi setiap kebutuhan mahasiswanya serta ketepatan waktu pelayanan. Menurut Widodo dkk mengatakan bahwasanya institusi dengan kualitas pelayanan akademik yang bagus karena memiliki sumber daya manusia serta ketersediaan sistem aplikasi dan informasi yang bertumpu pada kecanggihan teknologi, guna untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi lebih cepat, mudah dan akurat. Serta interaksi yang baik antara pemberi pelayanan dengan penerima layanan yaitu mahasiswa akan menimbulkan kepercayaan, kredibilitas dengan rasa saling menghargai, menghormati, *responsive* dan memberikan perhatian.⁴⁸

⁴⁸ Agus Widodo, et al., (2016), *Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System) dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Penumpang “Kai” Ekonomi Operasi 4 Semarang)*, Media Ekonomi Dan Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan), No. 2 Juli 2016, 165.

3. Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana

a. Pengertian Kualitas Sarana dan Prasarana

Sanjaya dalam Kurniasih et al, mengungkapkan bahwa “sarana adalah segala sesuatu yang berkaitan secara langsung dengan mahasiswa dan mendukung kelancaran serta keberhasilan proses belajar mahasiswa yang meliputi media pembelajaran, alat-alat pelajaran, perlengkapan pembelajaran, dan lain-lain”.⁴⁹ Selanjutnya prasarana menurut Sanjaya dalam Kurniasih adalah “Segala sesuatu yang tidak secara langsung berkaitan dengan mahasiswa, namun dapat mendukung kelancaran dan keberhasilan proses belajar mahasiswa yang meliputi jalan menuju ke kampus, penerangan kampus, kamar kecil dan lain sebagainya”.⁵⁰ Hal itu dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana belajar sangat penting dalam proses pembelajaran untuk mendukung jalannya proses pembelajaran.

⁴⁹ Kurniasih.,et al, (2013), *Pengaruh Kelengkapan Sarana Belajar dan Aktivitas Belajar Terhadap Hasil Belajas Matematika Siswa SD Negeri Kelas V*, portal garuda, . 2

⁵⁰ Ibid.,45

b. Langkah-Langkah Administrasi Sarana Prasarana

Sulistiyowati menyatakan administrasi sarana prasarana menurut PP No 9 Tahun 2005 meliputi 5 hal, yakni :⁵¹

- 1) Penentuan kebutuhan, sebelum mengadakan alat-alat tertentu atau fasilitas yang lain lebih dulu harus melalui prosedur penelitian yaitu melihat kembali kekayaan yang telah ada. Dengan demikian, baru bisa ditentukan sarana apa yang diperlukan berdasarkan kepentingan pendidikan di sekolah itu.
- 2) Proses pengadaan, pengadaan sarana pendidikan ada beberapa kemungkinan yang bisa ditempuh: a) Pembelian dengan biaya pemerintah b) *Block grant* c) Bantuan dari Komite Sekolah d) Bantuan dari masyarakat lainnya.
- 3) Pemakaian, dari segi pemakaian (penggunaan) terutama sarana alat perlengkapan dapat dibedakan atas: a) barang habis pakai yaitu barang atau bahan yang digunakan di dalam pendidikan dan

⁵¹ Sulistiyowati, N. (2006). *Administrasi Sarana dan Prasarana Pendidikan*. Malang

pembelajaran yang cepat habis pakai misalnya kertas, kapur, alat tulis dan lain-lain ; b) barang tidak habis pakai yaitu barang-barang yang bisa bertahan lama dalam penggunaannya dalam pendidikan dan pembelajaran misalnya gedung, mesin ketik, komputer dan lain-lain. Penggunaan barang habis pakai harus secara maksimal dan dipertanggungjawabkan pada tiap triwulan sekali. Sedangkan penggunaan barang tetap dipertanggungjawabkan satu tahun sekali, maka perlu pemeliharaan dan barang-barang itu disebut barang inventaris.

- 4) **Pengurusan dan Pencatatan**, untuk keperluan pengurusan dan pencatatan ini disediakan instrumen administrasi berupa: a) Buku Inventaris b) Buku Pembelian c) Buku Penghapusan d) Kartu Barang.
- 5) **Pertanggungjawaban**, penggunaan barang-barang inventaris sekolah harus dipertanggung jawabkan dengan jalan membuat laporan penggunaan barang-barang tersebut yang ditujukan kepada instansi terkait

c. Komponen Kualitas Layanan Sarana Prasarana

Berdasarkan Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN Dikti) standar sarana pembelajaran paling sedikit terdiri atas: perabot; peralatan pendidikan; media pendidikan; buku, buku elektronik, dan repositori; sarana teknologi informasi dan komunikasi; instrumen eksperimen; sarana olah raga; sarana berkesenian; sarana fasilitas umum; bahan habis pakai; dan sarana pemeliharaan, keselamatan dan keamanan. Sedangkan standar prasarana pembelajaran paling sedikit terdiri atas: lahan; ruang kelas; perpustakaan; laboratorium/studio/bengkel kerja/unit produksi; tempat berolahraga; ruang untuk kegiatan mahasiswa; ruang pimpinan perguruan tinggi; ruang dosen; ruang tata usaha; fasilitas umum yang meliputi: jalan, air, listrik, jaringan komunikasi suara, dan data.⁵²

Berdasarkan pedoman BAN PT Asesman Lapangan mengemukakan Penilaian sarana dan prasarana difokuskan sebagai berikut :

⁵² SPMI, T. P. Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN Dikti) (2016).

- 1) Pemenuhan ketersediaan (*availability*) sarana prasarana
- 2) Akses civitas akademika terhadap sarana prasarana (*accessibility*)
- 3) Kegunaan atau pemanfaatan (*utility*) sarana prasarana oleh civitas akademika, serta keamanan, keselamatan, kesehatan dan lingkungan dalam menunjang pelaksanaan tridharma perguruan tinggi⁵³

d. Manfaat Sarana Prasarana Pendidikan

Sarana prasarana pendidikan berfungsi juga sebagai penunjang aktivitas belajar mengajar dilembaga pendidikan. Sarana dan prasarana pendidikan juga digunakan untuk mempermudah pemahaman mahasiswa tentang materi yang disampaikan dengan menggunakan sarana dan prasarana pendidikan yang tepat dalam program kegiatan belajar mengajar menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan adanya sarana dan prasarana pendidikan kegiatan belajar mengajar akan menjadi lebih bermakna dan berkualitas serta menyenangkan. Sarana prasarana pendidikan juga berfungsi untuk memudahkan

⁵³Dwiwaju Sasongko, *BAN-PT Pedoman Asesman Lapangan Akreditasi Program Studi* (Jakarta : Nomor 5 Tahun 2019), 9.

pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan keakuratan dan kehandalan serta kejelasan informasi yang seharusnya dicatat yang hasil akhir bermuara pada efisiensi dan efektifitas pelayanan.⁵⁴

e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sarana Prasarana Pendidikan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi sarana prasarana pendidikan yaitu standarisasi sarana prasarana, pengadaan, serta optimalisasi penggunaan sarana prasarana. Produksi dan penyajian jasa-jasa lembaga pendidikan dapat berjalan dengan baik didukung oleh kualitas Sumber Daya Manusia (dalam hal ini kinerja dosen dan staf akademik) yang handal serta sarana prasarana pendukung yang berkualitas juga. Sarana prasarana merupakan kebutuhan mahasiswa yang wajib dipenuhi oleh perguruan tinggi.⁵⁵

B. KAJIAN PENELITIAN YANG RELEVAN

Sebagai tinjauan pustaka, penulis mereview hasil

⁵⁴ Ibid.,5

⁵⁵ Ibid.,5

penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Tinjau dari Jenis Kelamin. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut.

Pertama, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ayu Warasari, Burhanuddin, Abdi⁵⁶ dalam penelitian yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Layanan Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan”*, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe deskriptif. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi dan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 50 orang yang ditentukan dengan Teknik sampling mengacu pada tabel Krejcie dan Morgan.

Hasil penelitian, menunjukkan bahwa Secara

⁵⁶Ayu Wrasari Rusamana, Burhanuddin, Abdi, Pengaruh Kualitas Layanan Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, *Jurnal Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, Vol 4 No 1 (2023) : 117.

parsial variabel kualitas layanan website memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka, yaitu indikator Usability (X1.1) sebesar 36,4% tergolong rendah, dan Information Quality (X1.2) sebesar 48,6% tergolong sedang, serta Service Interaction Quality (X1.3) sebesar 31,4% tergolong rendah. Kemudian secara simultan pengaruh kualitas layanan website menggunakan Webqual 4.0 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan terhadap kepuasan pemustaka yaitu sebesar 48,1% atau terkategori sedang.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Drs.Tony Mirza.Msi⁵⁷ yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagian Administrasi Akdemik dan Kemahasiswaan (BAAK) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Politeknik Pariwisata Palembang*”. Penelitian ini mengkaji menguji adanya pengaruh kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (1) terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa (2) pada Politeknik Pariwisata Palembang. Jenis penelitian yang

⁵⁷Tony Mirza, Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Politeknik Pariwisata Palembang, *Jurnal Ilmiah Administrasi dan Sosiasal*, Vol.18, No. 1 Edisi Jan-Juni (2023) : 6

digunakan adalah metode Kuantitatif.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0,787 dan R Square 0,619 (61,9%) sisanya 38,1 dipengaruhi faktor lain serta memiliki hasil koefisien regresi linier sederhana sebesar 0,796. Artinya Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan memiliki pengaruh dan berpengaruh positif terhadap tingkat Kepuasan Mahasiswa.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Musa⁵⁸ TESIS yang judul *Pengaruh Marketing Mix dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Mediasi Pada Politeknik LP3I Makassar*, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh marketing mix dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui variabel kepuasan mahasiswa. Jenis penelitian ini adalah survey dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Politeknik LP3I Makassar pada

⁵⁸Musa, *Pengaruh Marketing Mix dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Mediasi Pada Politeknik LP3I Makassar, TESIS Program Pascasarjana Intitut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia, Makassar (2022) : 27.*

tahun akademik 2021-2022 yang berjumlah 1.246. Penarikan sampel dilakukan secara proportional random sampling dengan perolehan sampel sejumlah 93 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, analisis jalur, dan analisis statistik inferensial.

Hasil penelitian ini menunjukkan: bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel marketing mix baik secara langsung terhadap loyalitas mahasiswa maupun secara tidak langsung melalui kepuasan mahasiswa. Begitu juga terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan baik secara langsung terhadap loyalitas mahasiswa maupun secara tidak langsung melalui kepuasan mahasiswa. Penelitian ini berimplikasi pada perlunya produk program studi yang memenuhi standar kebutuhan masyarakat dan tuntutan pemerintah. Upaya pemenuhan standar tersebut akan mendorong perguruan tinggi untuk menyediakan layanan prima demi kepuasan konsumen sehingga tetap loyal pada Politeknik LP3I Makassar.

Keempat, Penelitian Elvia Baby Shahbana⁵⁹ yang berjudul “*Pengaruh Mutu Layanan Akademik, Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Terintegrasi di Fakultas Program Magister Universitas Negeri Malang*”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan akademik, sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana terintegrasi di fakultas.

Hasil penelitian ini (1) terdapat pengaruh yang signifikan antara X_1 terhadap Y dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,368 dengan nilai probabilitas 0,00, nilainya $<0,05$. dan membuktikan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Nilai koefisien tersebut masuk kedalam kategori tinggi apabila disesuaikan dengan kriteria Cohen (1988). Indikator indikator pada variabel layanan akademik yang terdiri dari bukti langsung (*tangible*); reliabilitas (*reliability*); daya tanggap (*responsiveness*); jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) juga memiliki

⁵⁹ Elvia Baby Shahbana, Agus Timan, Sultoni, Pengaruh Mutu Layanan Akademik, Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Terintegrasi di Fakultas Program Magister Universitas Negeri Malang, *Jurnal Pendidikan*, Vol. 6 No. 5 Mei (2023) : 777

hasil yang positif pada masing-masing skala. secara keseluruhan dari indikator layanan akademik dapat menjelaskan keberadaan variabel tersebut. hasil analisis regresi dalam penelitian ini juga terdapat pengaruh secara langsung antara layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa.

Kelima, yaitu Penelitian Telly Anita Kosegeran, Iwan Kondari, James Manegkey⁶⁰ yang berjudul ”*Pengaruh Efektivitas Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Advent Tondano*”, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi Pendidikan terhadap kepuasan siswa di SMP Advent Todano. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode Kuantitatif. Data dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner kepada 89 orang responden.

Hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan siswa di SMP Advent

⁶⁰Telly Anita Kosegeran, iwan Kandori, James Manengkey, Pengaruh Efektivitas Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Advent Tondano, *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol.2, No.1(2023) : 3.

Tondano. Hal ini menunjukkan bahwa efektifnya staff administrasi pendidikan dalam memberikan pelayanan kepada siswa sangatlah penting untuk memberikan kepuasan pelayanan akan kebutuhan siswa di SMP Advent Tondano.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ditinjau dari metode penelitian yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji auto korelasi, uji heteroskedastisitas, uji normalitas), uji regresi dan uji independent sample T-test. Selanjutnya variabel dependen yang diteliti sama-sama mengkaji tentang kepuasan.

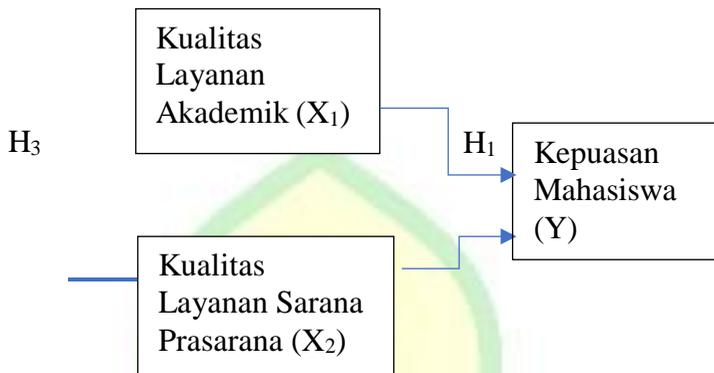
Sedangkan perbedaan dari masing-masing penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terletak pada variabel independen yang diteliti. Penelitian yang *pertama* milik Ayu Warasari, Burhanuddin, Abdi variabel independennya adalah kualitas layanan website menggunakan metode webqual terhadap kepuasan. *Kedua*, penelitian Tony Mirza variabel independennya adalah kualitas pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan terhadap kepuasan mahasiswa. *Ketiga*,

penelitian Musa Marketing Mix dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa. *Keempat*, penelitian Elvia Baby Shahbana yaitu Mutu Layanan Akademik, Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana. Kelima, penelitian Telly Anita Kosegeran, Iwan Kondari, James Manegkey yaitu Efektivitas Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa. Tiga dari Lima hasil penelitian terdahulu yakni Ayu, Toni, dan Musa penelitian menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Yang sama Sedangkan penelitian ini variabel independennya adalah kualitas layanan Akademik dan kualitas layanan Sarana Prasarana. Selain itu perbedaan juga terletak pada lokasi penelitian.

C. KERANGKA PIKIR

Kerangka berfikir berisi keterkaitan antar variabel-variabel yang digunakan. Pada penelitian ini terdapat 3 variabel yang terdiri dari 2 variabel *Independent*, 1 variabel *Dependent*. Dalam hal ini, variabel *Independent* yang digunakan adalah Kualitas Layanan Akademik (X_1) dan Kualitas Layanan Sarana Prasarana (X_2), adapun variabel *Dependent* yaitu Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana IAIN

Ponorogo. Berdasarkan uraian tersebut, dapat digambarkan dalam bagan kerangka berfikir sebagaimana berikut :



Gambar 3.1

Paradigma Penelitian

D. HIPOTESIS PENELITIAN

Hipotesis diartikan sebagai kesimpulan sementara tentang hubungan suatu variabel dengan satu atau lebih variabel yang lain.⁶¹ Berdasarkan tinjauan pustaka serta kerangka konseptual yang telah diuraikan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa hipotesis penelitian, yaitu:

1. Variabel X_1 Kualitas Layanan Akademik

⁶¹ Soecahyadi, *Analisa Statistik dengan Aplikasi SPSS* (Jakarta Selatan: Universitas Sahid Jakarta, 2012), 25.

$H_{0.1}$: Kualitas Layanan Akademik tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo

$H_{1.1}$: Kualitas Layanan Akademik berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo

2. Variabel X_2 Kualitas Layanan Sarana Prasarana

$H_{0.2}$: Kualitas Layanan Sarana Prasarana tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo

$H_{1.2}$: Kualitas Layanan Sarana Prasarana berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo

3. Variabel X_1, X_2 dan Y

$H_{0.3}$: Kualitas Layanan Akademik dan Sarana Prasarana tidak berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo

$H_{1.3}$: Kualitas Layanan Akademik dan Sarana Prasarana berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan dalam penelitian yang bekerja dengan angka, datanya berupa bilangan yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel yang lain.⁶² Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada fasilitas 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 kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis

⁶² Kuncoro Mudrajad, *Metode Kuantitatif teori dan Aplikasinya* (Yogyakarta:AMPYKPN, 2004), 13

yang ditetapkan.⁶³ Dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen, yang mana variabel independennya adalah kualitas layanan pembelajaran dan kualitas layanan perpustakaan, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan mahasiswa.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yang disebut juga dengan penelitian *ex post facto* yaitu penyelidikan empiris yang sistematis dimana ilmuwan tidak mengendalikan variabel bebas secara langsung karena eksistensi dari variabel tersebut telah terjadi, atau karena variabel tersebut pada dasarnya tidak dapat dimanipulasi. Kesimpulan tentang adanya hubungan diantara variabel tersebut dibuat berdasarkan perbedaan yang mengiringi variabel bebas dan variabel terikat, tanpa intervensi langsung.⁶⁴

Penelitian *ex post facto* dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi kemudian meruntut kebelakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, cet 1* (Bandung: Alfabeta, 2012), 14.

⁶⁴ Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 119

menimbulkan kejadian tersebut. Penelitian *ex post facto* bertujuan untuk melacak kembali, jika dimungkinkan, apa yang menjadi faktor penyebab terjadinya sesuatu.⁶⁵ Penelitian semacam ini dirujuk sebagai penelitian setelah fakta (*ex post facto*) karena pengaruh dan yang mempengaruhi telah terjadi dan diteliti oleh peneliti dalam tinjauan kebelakang (*restrospect*)⁶⁶

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pascasarjana IAIN Ponorogo Tahun Akademik 2022/2023

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Desember sampai Maret 2024, Adapun kegiatan penelitian ini dimulai dari persiapan penelitian, pengajuan proposal, penyusunan instrument penelitian, pengumpulan data tentang variabel X dan Y serta menganalisis data.

⁶⁵ Sukardi, *Metodologi Penelitian Kompetensi dan Praktiknya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 120

⁶⁶ Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, 120.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah Kumpulan elemen atau individu secara keseluruhan yang mempunyai karakteristik atau ciri tertentu dalam suatu penelitian. Dalam hal ini karakteristik atau ciri diartikan sebagai sifat-sifat yang ingin diketahui dalam penelitian dan keadaannya yang selalu berubah-ubah.⁶⁷ Populasi merupakan bagian yang menjadi perhatian peneliti dalam mengeneralisasikan penelitiannya.⁶⁸ Penelitian ini menggunakan populasi dari seluruh Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo yang berjumlah 149 Mahasiswa.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah kumpulan elemen atau individu yang merupakan bagian dari populasi. Sampel mewakili populasi untuk diteliti dalam sebuah penelitian sebagai objek penelitian⁶⁹ Menurut Sugiono untuk menentukan

⁶⁷ Andhita Dessy Wulansari, *Aplikasi Penelitian* (Ponorogo : STAIN Po Press,2012), 8

⁶⁸ Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan Jenis, Metode dan Prosedur* (Jakarta: Kencana, 2013), 228.

⁶⁹ *Ibid.*,197

jumlah sampel dari populasi pada penelitian ini yaitu menggunakan rumus Isac dan Michael. Rumus Isac dan Michael ini telah diberikan hasil perhitungan yang berguna untuk menentukan jumlah sampel berdasarkan Tingkat kesalahan 1%, 5%, dan 10 %. Pada penelitian ini tingkat kesalahan atau sampling error dalam menentukan jumlah sampel yaitu pada tingkat kesalahan 5%. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 108. Di bawah ini gambar rumus Isac dan Micheal sebagai berikut :

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan :

- S = Jumlah Sampel
 = Chi Kuadrat yang harganya tergantung harga kebebasan dan tingkat kesalahan.
 Untuk derajat kebebasan 1 dan kebebasan 5% harga Chi Kuadrat = 3,841. Harga Chi Kuadrat untuk kesalahan 1 % = 6,634, dan 10 % = 2,706 dk ; 1, taraf kesalahan : 1%, 5%, dan 10% (lihat tabel *chi square*
- N = Jumlah Populasi

P = Peluang benar (0,5)

Q = Peluang salah (0,5)

D = Perbedaan antara rata-rata sampel dengan rata-rata populasi, perbedaan bisa 0,01;0,05;0,10.

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik random sampling. Menurut Sugiyono teknik random sampling merupakan pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak sehingga memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.⁷⁰ Sampel diambil menggunakan metode *Probability Sampling* dengan teknik *Stratified random sampling* kemudian menggunakan jenis *proportionate stratified sampling*. Metode standarnya adalah mengatur atau mengklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, etnis, dan cara serupa.⁷¹ Hal ini karena keterbatasan

⁷⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, (Bandung : Alfabeta,2012),63

⁷¹ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif* (Aceh : Yayasan Pnerbit Muhammad Zaini Anggota IKAPI, 2012), 80-81.

penelitian itu sendiri baik dari segi waktu dan tenaga. Untuk itu maka peneliti menggunakan sampel *representative* (mewakili). Pada penelitian ini, didapatkan populasi sejumlah 149 mahasiswa, dan ditentukan batas toleransi kesalahan sebesar 5% serta nilai perbedaan antara rata-rata sampel populasi =- 0,05. Maka dapat ditentukan jumlah sampel penelitian sebagai berikut :

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$S = \frac{3,841 \cdot 149 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05 \cdot 0,05 (149-1) + (3,841 \cdot 0,5 \cdot 0,5)}$$

$$S = \frac{143,07725}{0,37 + 0,96025}$$

$$S = \frac{143,07725}{1,33025}$$

$$S = 107,556662$$

$$S = 108 \text{ sampel (pembulatan)}$$

Berdasarkan perhitungan rumus diatas, maka dapat ditentukan bahwa jumlah sampel dalam pengumpulan data yaitu dilakukan terhadap 108 sampel mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo.

D. Definisi Operasional Penelitian

Definisi Operasional merupakan suatu kejadian yang suatu fenomena yang dijelaskan berdasarkan generalisasi dari sejumlah karakteristik suatu peristiwa, kondisi, kelompok atau individu tertentu yang menjadi sebuah pusat penelitian.⁷² Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kepuasan Mahasiswa

Kata ‘Kepuasan atau *satisfaction* bersasal dari Bahasa Latin ‘*Satis* yang berarti cukup baik, memadai dan *facto* yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu.⁷³ Menurut Sukanti Kepuasan yaitu suatu bentuk dari ungkapan perasaan seseorang Ketika telah membandingkan antara kenyataan yang dirasakan dengan ekspeptasi atau harapannya.⁷⁴

Menurut Noel Levitz untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek pengalaman mereka

⁷² Masri Singarimbun dan Soffian Effendi, *Metode penelitian Survei* (Jakarta: LP3ES, 2001), 33.

⁷³ Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran. Edisi 3* (Yogyakarta : ANDI, 2011), 45

⁷⁴ Sukanti, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY*, 2009, 25

di institusi perguruan tinggi menggunakan *Student Satisfaction Inventory* (SSI). Teori ini bertujuan untuk membantu institusi memahami perspektif mahasiswa, mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan meningkatkan pengalaman keseluruhan mahasiswa. Beberapa konsep yang terkait dengan kepuasan mahasiswa meliputi :⁷⁵

a) Pengalaman Akademik

Pengalaman akademik adalah segala aspek yang berhubungan dengan kegiatan belajar-mengajar yang dialami oleh mahasiswa selama masa studi mereka di institusi perguruan tinggi. Pengalaman akademik meliputi: kualitas pengajaran, ketersediaan dan aksesibilitas dosen, kurikulum dan materi pembelajaran, evaluasi dan penilaian dan fasilitas pembelajaran.⁷⁶

b) Dukungan Mahasiswa

Dukungan mahasiswa merujuk pada berbagai layanan dan sumber daya yang disediakan oleh

⁷⁵ Dr Andala Rama Putra Barusman, MA.Ec, *Model Kepuasan Mahasiswa* (Indramayu : CV Adanu Abimata, 2020), 68

⁷⁶ Hazmi, Pelatihan Pengukuran Kualitas Pengajar Berbasis Peran pada Perguruan Tinggi, *Jurnal Pengabdian Cendekia*, Vol 2 No 3 (2023) :

institusi pendidikan untuk membantu mahasiswa mencapai kesuksesan akademik, pribadi, dan profesional. Tujuan utama dari dukungan ini adalah untuk menciptakan lingkungan yang mendukung dan memberdayakan mahasiswa dalam menghadapi tantangan selama masa studi mereka. Berikut adalah beberapa aspek utama dari dukungan mahasiswa: Layanan penasehat akademik, Bimbingan dan Konseling, Layanan Karir, Layanan Kesehatan dan Kesejahteraan, Layanan Kemahasiswaan, Fasilitas dan Sumber daya belajar dan Program pengembangan kepemimpinan.⁷⁷

c) Layanan Kampus

Layanan kampus merujuk pada berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh institusi pendidikan tinggi untuk mendukung kebutuhan akademik, sosial, dan kesejahteraan mahasiswa. Tujuan utama dari layanan kampus adalah untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi belajar dan pengembangan pribadi mahasiswa. Berikut

⁷⁷ Rita Mariyana, Ali Nugraha, Yeni Rachmawati, *Pengelolaan Lingkungan Belajar* (Jakarta : Kencana, 2010), 18

adalah beberapa aspek utama dari layanan kampus: perpustakaan dan sumber daya belajar, Teknologi informasi dan layanan IT, Layanan makanan dan kantin dan layanan administratif dan dukungan akademik.⁷⁸

d) Lingkungan Kampus

Lingkungan kampus merujuk pada seluruh aspek fisik, sosial, dan budaya yang ada di dalam area kampus yang mempengaruhi pengalaman mahasiswa, dosen, dan staf. Lingkungan ini mencakup fasilitas, suasana, interaksi sosial, dan nilai-nilai yang dianut oleh komunitas kampus. Berikut adalah beberapa komponen utama yang membentuk lingkungan kampus: Fasilitas fisik, Keamanan kampus, Suasana sosial, kebijakan dan tata kelola kampus, dan lingkungan belajar.⁷⁹

e) Pengembangan Pribadi

⁷⁸ Ahmad Rifqy, Muhammad Qomaruddin Qomar, Doni Purnama Alamsyah, Pengaruh Pendidikan Kewirausahaan dan Dukungan Akademik terhadap Niat Kewirausahaan Mahasiswa, Vo 19 No 2 (2019) : 176

⁷⁹ Erawadi, Longgasari Simatung, M Walimah Sitorus, Pengambilan Keputusan dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Islam di Madrasah, *Jurnal Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah*, Vol 3 No 1, (2022) : 58.

Pengembangan pribadi adalah proses berkelanjutan yang melibatkan peningkatan keterampilan, pengetahuan dan kualitas individu untuk mencapai potensi penuh mereka dalam berbagai aspek kehidupan. Pengembangan ini mencakup aspek-aspek yang berkaitan dengan kemampuan profesional, kemampuan interpersonal, Kesehatan mental, serta keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional. Berikut adalah beberapa komponen utama dari pengembangan pribadi : pengembangan keterampilan, pengembangan interpersonal, Kesehatan mental dan emosional dan pembelajaran keberlanjutan.⁸⁰

2. Kualitas Layanan Akademik

Pakpahan mengatakan kualitas layanan akademik merupakan perbandingan antara pelayanan akademik yang dirasakan pelanggan atau *stakeholder* dengan kualitas pelayanan akademik yang diharapkan pelanggan atau *stakeholder*. Apabila kualitas layanan akademik yang dirasakan sama atau melebihi kualitas

⁸⁰ Ibid., 65

pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas.⁸¹ Parasuraman mengemukakan konsep layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima dimensi yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “SERVQUAL” (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness*). Lima dimensi kualitas layanan SERVQUAL bertujuan untuk membentuk sikap perilaku dari penyedia layanan/jasa supaya dapat memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar agar mendapat penilaian sesuai kualitas layanan yang diterima oleh konsumen.⁸² Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep lima dimensi kualitas layanan SERVQUAL sebagai berikut .⁸³

- a. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

⁸¹ Pakpahan, S. P., Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan Tentang Pelayanan Akademik Dan NonAkademik Yang Diberikan Oleh UPBJJ-UT Medan, *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*, Vol 5(1), (2004) : 47-58.

⁸² Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta : Andi, 2002), 6

⁸³ Ibid.,6

- b. *Assurance* (Jaminan) meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
- c. *Tangibles* (Bukti Fisik) tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana prasarana, dan lainnya yang dapat dan harus ada dalam konteks pelayanan/jasa
- d. *Empathy* (Empati) yang meliputi sikap personel maupun Perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
- e. *Reliability* (Kehandalan) kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan layanan secara tepat waktu, dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali

3. Kualitas Sarana Prasarana

Sanjaya dalam Kurniasih et al, mengungkapkan bahwa “sarana adalah segala sesuatu yang berkaitan

secara langsung dengan mahasiswa dan mendukung kelancaran serta keberhasilan proses belajar mahasiswa yang meliputi media pembelajaran, alat-alat pelajaran, perlengkapan pembelajaran, dan lain-lain”.⁸⁴ Berdasarkan pedoman BAN PT Asesman Lapangan mengemukakan Penilaian sarana dan prasarana difokuskan pada pemenuhan ketersediaan (*availability*) sarana prasarana, akses civitas akademika terhadap sarana prasarana (*accessibility*), kegunaan atau pemanfaatan (*utility*) sarana prasarana oleh sivitas akademika, serta keamanan, keselamatan, kesehatan dan lingkungan dalam menunjang pelaksanaan tridharma perguruan tinggi⁸⁵

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data Penelitian ini menggunakan teknik data menggunakan instrument angket. Angket atau *kuesioner* adalah cara pengumpulan data

⁸⁴ Kurniasih.,et al, (2013), *Pengaruh Kelengkapan Sarana Belajar dan Aktivitas Belajar Terhadap Hasil Belajas Matematika Siswa SD Negeri Kelas V*, portal garuda, . 2

⁸⁵ Dwiwaju Sasongko, *BAN-PT Pedoman Asesman Lapangan Akreditasi Program Studi* (Jakarta : Nomor 5 Tahun 2019), 9.

dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut.⁸⁶ Instrumen angket atau kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang kualitas layanan akademik (x_1) dan sarana prasarana (x_2) terhadap kepuasan mahasiswa (y).

Penyebaran secara langsung dilakukan oleh peneliti untuk mencari responden yang tepat melalui tatap muka secara langsung dan tidak langsung. Penyebaran tidak langsung dilakukan peneliti melalui media sosial (Grup *Whatsapp*) dengan bantuan fitur *google form* untuk pengisiannya. Penyebaran kuesioner atau angket ini dilakukan dalam kurun waktu satu bulan yaitu dimulai pada tanggal 28 Februari 2024 sampai 28 Maret 2024 guna mencapai target jumlah sampel yang diinginkan.

Selanjutnya, semua kuesioner yang terkumpul akan disaring diklasifikasikan menggunakan perangkat lunak pengolah angka *MS Excell 93-2007* dengan format *.xls*. Berdasarkan pengumpulan data tersebut, peneliti berhasil memperoleh 108 kuesioner. 78 kuesioner berasal dari

⁸⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 199.

penyebaran secara tidak langsung dan sisanya 30 kuesioner berasal dari penyebaran langsung sebagai uji coba kuesioner. Dari 108 kuesioner yang telah diperoleh, 5 diantaranya dinyatakan tidak valid karena data tidak lengkap, dan tidak memenuhi kriteria dalam *purposive sampling*. Sehingga kuesioner yang dinyatakan valid untuk digunakan berjumlah 102 kuesioner.

Tabel 3.1 Data Kuesioner

Metode Penyebaran	Σ Valid	Σ Tidak Valid	Ket.
Penyebaran secara langsung	30	4	Data tidak lengkap
Penyebaran secara tidak langsung	78	1	Double input pada google forms
Total	108	5	

2. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Kualitas hasil penelitian dipengaruhi oleh dua hal utama, yaitu kualitas

instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data.⁸⁷ Dalam penelitian ini alat pengumpulan data atau *instrument* yang digunakan adalah non tes, yakni berupa angket atau kuesioner. Pernyataan atau pertanyaan dalam angket dikembangkan berdasarkan teori-teori yang relevan dengan masing-masing variabel penelitian. Pernyataan atau pertanyaan dalam angket atau kuesioner diukur dengan menggunakan *skala likert*, yakni skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Adanya instrument, maka data yang dibutuhkan peneliti akan diperoleh. Adapun angket dalam penelitian ini mengukur variabel kualitas layanan akademik (X_1), dan kualitas layanan sarana prasarana (X_2), dan Kepuasan Mahasiswa (Y).

Tabel 3.2
Kisi-kisi Instrumen Penelitian Kepuasan
Mahasiswa

⁸⁷ MA Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan, Journal of Chemical Information and Modeling*, vol. 53, 2019, 167, [http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan.pdf](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/Metode%20Penelitian%20Kualitatif%20di%20Bidang%20Pendidikan.pdf).

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	
			(+)	(-)
Kepuasan Mahasiswa	<i>Pengalaman Akademik</i>	Responsibilitas dosen terhadap kebutuhan mahasiswa	1,2,3	4
	<i>Dukungan Mahasiswa</i>	Aksesibilitas layanan konseling bagi mahasiswa	5,6,7	8
	<i>Layanan Kampus</i>	Aksesibilitas sumber daya, layanan peminjaman, dan dukungan penelitian	9,10	11
		Efisiensi proses administrative, kejelasan informasi yang disediakan	12,13	14
	<i>Lingkungan Kampus</i>	Kesediaan fasilitas keamanan	15,16	17

	<i>Pengembangan Pribadi</i>	Ketersediaan dukungan non akademik	18,19	20
--	-----------------------------	------------------------------------	-------	----

Tabel 3.3
Kisi-kisi Instrumen Penelitian Kualitas Layanan Akademik

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	
			(+)	(-)
Kualitas Layanan Akademik	<i>Responsiveness</i>	Kemampuan memberikan komunikasi secara efisien	1,2,3,4	5
	<i>Assurance</i>	Kecepatan dalam memberikan pelayanan dan kompetensi yang dimiliki dosen serta staf	6,7,8,9	10

<i>Reliability</i>	Ketepatan dalam memberikan pelayanan untuk mahasiswa	11,12,13	14
	Pemberian informasi yang konsisten	15,16,17,18,19	20
<i>Empathy</i>	Ketertarikan pada kebutuhan mahasiswa	21,22,23,24	25
<i>Tangibles</i>	Bahan ajar dan ketersediaan fasilitas yang memadai	26,27,28,29	30

Tabel 3.4

**Kisi-kisi Instrumen Penelitian Kualitas Layanan
Sarana dan Prasarana**

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	
			(+)	(-)
Kualitas Layanan Sarana Prasarana	<i>Availability</i>	Ketersediaan akses fasilitas untuk mahasiswa	1,2,3	4
		Kecukupan fasilitas untuk mahasiswa	5,6,7	8
	<i>Accessibility</i>	Kemudahan akses fasilitas untuk mahasiswa	9,10	11
		<i>Utility</i>	Pemanfaatan fasilitas yang tersedia	12,13,14,15

F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian validitas diberikan kepada mahasiswa Pascasarjana yang akan dilaksanakan sebelum pebelitian, dengan tujuan untuk mengetahui jumlah pertanyaan yang dinyatakan valid. Validasi instrumen dimaksudkan untuk mengetahui apakah instrument yang disusun benar-benar

instrument yang baik. Instrumen divalidasi dengan bantuan seorang ahli, pertanyaan yang tidak pantas tersingkir. Setelah menyusun item kuesioner dengan saran dari pakar yang sama, kuesioner ditunjukkan oleh kesahihan (validitas) melalui penilaian ahli atau *expert judgment* dan keandalan (reliabilitas) dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 4.

Instrumen penelitian ini telah dilakukan oleh Sumanto sehingga instrument dalam penelitian ini sudah pernah dilakukan uji coba. Akan tetapi peneliti melakukan variasi atau penambahan bentuk instrument dan kembali melakukan uji validitas dan reliabilitas instrument supaya menjadi lebih kuat untuk digunakan sebagai alat pengambilan data penelitian.⁸⁸ Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini sebagai berikut:

a) Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menguji tingkat kesahihan instrument masing-masing variabel. Arikunto menyatakan bahwa suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan peneliti

⁸⁸ Sumanto, *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif* (Yogyakarta : Andi, 2022) : 30

dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat.⁸⁹ Penelitian ini mengukur uji validitas menggunakan rumus formula Aiken's V dalam Azwar menyatakan formula Aiken's V untuk menghitung *content validity coefficient* yang didasarkan pada hasil penilaian dari panel ahli yang berkompoten atau *expert judgement* terhadap suatu item dapat mewakili konstruk yang diukur.⁹⁰ Analisa dilakukan menggunakan formula Aiken's V yang mengacu pada aturan tabel Aiken's V, yaitu apabila terdapat 3 validator dan 5 kategori penilaian maka koefisien minimal validasi adalah 0,92-1,00. Rumus Aiken's V adalah sebagai berikut :⁹¹

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

$$S = r - Lo$$

Gambar 2.1 Rumus Aiken's V

⁸⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : suatu pendekatan praktik* (Jakarta : Rineka Cipta, 2010) : 211

⁹⁰ Azwar, S, *Reliabilitas dan Validitas. Edisi 4* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012) :113

⁹¹ Silvia Khofifatul Damayanti, Retno Widyaningrum, Pengembangan Modul Ajar Online Berbasis *Science Education for Sustainable Development (SESD)* untuk Meningkatkan Kemampuan Membuat Keputusan, *Jurnal Tadris IPA Indonesia*, Vol 3, No. 3 (2023) : 281

Keterangan :

V = indeks validasi isi

S = jumlah skor

N = jumlah rater/validator

C= jumlah kategori rating

Perhitungan uji validitas menggunakan formula Aiken's V dengan hasil skor minimal 0.666666667 yang dibulatkan menjadi 0.666 sampai skor maksimal 1.000. Berdasarkan hal tersebut, jika suatu item memiliki skor 0.666-1.000, maka item tersebut dinyatakan valid. Item yang dinyatakan valid dalam instrumen dapat digunakan sebagai alat penelitian. Sugiyono menyatakan bahwa instrumen yang valid berarti alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.⁹²

Tabel 3.5

Materi Penilaian Angket Penelitian

Aspek yang ditelaah	Keterangan
Materi	1. Batasan pernyataan dan jawaban

⁹² Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D* (Bandung : Alfabeta, 2017) : 137

Aspek yang ditelaah	Keterangan
	2. Materi yang diukur sesuai dengan kompetensi 3. Isi materi sesuai dengan variable
Konstruksi	1. Angket menggunakan pernyataan 2. Ada petunjuk mengenai cara pengisian angket 3. Rubrik penskoran
Bahasa	1. Kalimat angket komunikatif 2. Pernyataan tidak mengandung kata yang menyinggung perasaan 3. Angket menggunakan Bahasa Indonesia yang baku

Berikut daftar nama-nama *expert judgment* instrumen penelitian yang memberikan penilaian yakni, sebagai berikut :

Tabel 3.6
Nama *Expert Judgement* Validitas Instrumen Penelitian

No	Nama	Keahlian	Instansi
1	Dr. Hj. Elfi Yuliani Rochmah, M,Pd.I	Ilmu Psikologi Pendidikan	IAIN Ponorogo

2	Dr. Ahmad Sulton, M.Pd.I	Ilmu Filsafat	IAIN Ponorogo
3	Tintin Susilowati, M.Pd	Ilmu Bahasa Inggris	IAIN Ponorogo
4	Dr. Wirawan Fadly, M.Pd	Statistika	IAIN Ponorogo
5	Dr. Dhinuk Puspita Kirana, M.Pd	Ilmu Bahasa Inggris	IAIN Ponorogo

Setelah *expert judgment* mengisi dan memberikan nilai pada blanko penilaian instrumen penelitian, maka setelah dilaksanakan perhitungan dan menghasilkan indeks V, Dimana suatu item dinilai oleh 5 rater dengan 5 pilihan skala. Sehingga suatu item dikatakan validi jika hasil pengujian didapatkan nilai $V \geq 0.76$ dengan taraf kesalahan 5%. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan tabel koefisien validitas isi Aiken's V, maka dapat diketahui bahwa hasil validitas kualitas layanan akademik sebagai berikut :

Tabel 3.7
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan
Akdemik

No Butir	Σs	n (c -1)	V	Kesimpulan
1	19	20	0.95	Valid
2	18	20	0.9	Valid
3	16	20	0.8	Valid
4	18	20	0.9	Valid
5	17	20	0.85	Valid
6	19	20	0.95	Valid
7	17	20	0.85	Valid
8	18	20	0.9	Valid
9	20	20	1	Valid
10	17	20	0.85	Valid
11	18	20	0.9	Valid

Berdasarkan dari tabel 3.7 dapat diketahui bahwa nilai indeks V pada variabel kualitas layanan akademik terdiri dari 11 item pernyataan, bahwa indeks $V > 0,76$ dapat diketahui bahwa seluruh item dinyatakan valid sehingga dapat dijadikan sebagai instrumen dalam penelitian. Hasil uji validitas variabel kualitas layanan sarana prasarana sebagai berikut :

Tabel 3.8
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan
Sarana Prasarana

No Butir	Σs	n (c -1)	V	Kesimpulan
1	19	20	0.95	Valid
2	17	20	0.85	Valid

No Butir	Σs	n (c -1)	V	Kesimpulan
3	19	20	0.95	Valid
4	18	20	0.9	Valid
5	18	20	0.9	Valid
6	17	20	0.85	Valid
7	20	20	1	Valid
8	16	20	0.8	Valid
9	19	20	0.95	Valid

Berdasarkan dari tabel 3.8 dapat diketahui bahwa nilai indeks V pada variabel motivasi kerja terdiri dari 9 item pernyataan, bahwa indeks $V > 0,76$ dapat diketahui bahwa seluruh item dinyatakan valid sehingga dapat dijadikan sebagai instrumen dalam penelitian ini. Hasil uji validitas variabel kualitas layanan sarana prasarana sebagai berikut

Tabel 3.9

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa

No	Σs	n (c -1)	V	Kesimpulan
No	Σs	n (c -1)	V	Kesimpulan
1	19	20	0.95	Valid
2	19	20	0.95	Valid
3	16	20	0.8	Valid
4	19	20	0.95	Valid

No	Σs	$n (c - 1)$	V	Kesimpulan
5	17	20	0.85	Valid
6	17	20	0.85	Valid
7	17	20	0.85	Valid
8	20	20	1	Valid
9	18	20	0.9	Valid
10	18	20	0.9	Valid
11	17	20	0.85	Valid

Berdasarkan dari tabel 3.9 dapat diketahui bahwa nilai indeks V pada variabel kepuasan kerja terdiri dari 11 item pernyataan, bahwa indeks $V > 0,76$ 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 kesalahan

pahaman.⁹³ Uji keterbacaan ini dilakukan dengan meminta 5 orang dosen untuk membantu membaca dan memahami pernyataan dalam angket. Kritik dan saran dari penguji keterbacaan akan dicatat yang kemudian instrumen penelitian akan direvisi redaksinya.

Uji keterbacaan telah dilaksanakan pada tanggal 15 Maret 2024 yaitu Farhah, M.Ag, Retno Damayanti,S.Ag, Ayu Zahroh Nafi'ah,S.Pd, Anwarul Muniroh, S.Ag, Afnan Zumrotul Habib Farhan,S.E. Hasil uji keterbacaan dapat dilihat pada lampiran 4.

c) Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Pentingnya uji validitas dalam tahapan penelitian. Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang akan digunakan dalam suatu proses mengukur apa yang akan diukur. Hasil uji validitas menentukan apakah suatu alat (instrumen) dapat

⁹³ Gaol, Khumaedi, dan Masrukan, "Pengembangan Instrumen Penilaian Karakter Percaya Diri Pada Mata Pelajaran Matematika Sekolah Menengah Pertama," *Journal of Research and Educational Research Evaluation* 6, no 1 (8 Februari 2024): 66, <https://doi.org/10.15294/jrer.v6i1.16209>

digunakan atau tidak untuk mendapatkan suatu data penelitian. Analisis keseluruhan data menggunakan *Struktural Equation Model-Partial Least Square* (SEM_PLS) dapat disimpulkan hasil uji validitas, sebagai berikut:

Tabel 3.10

Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Rata-rata varians diekstraksi (AVE)	
Kepuasan Mahasiswa	0.884
Kualitas Layanan Akademik	0.843
Kualitas Layanan Sarana Prasarana	0.911

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji validitas menggunakan SmartPLS menunjukkan nilai *average varian extracted* (AVE) yang digunakan sebagai penentu nilai validitas. Semua variabel kualitas layanan akademik, sarana prasarana dan kepuasan mahasiswa menunjukkan nilai $AVE > 0.5$ yang berarti variabel-variabel tersebut dinyatakan valid. Hal tersebut membuktikan bahwa instrument dalam variabel-variabel penelitian ini, dapat digunakan sebagai alat ukur/instrumen untuk

memperoleh data penelitian ini maupun penelitian selanjutnya

d) Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama, diperoleh hasil pengukuran yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Jadi reliabilitas mengenai seberapa jauh skor deviasi individu atau *skor-z*, *relative* konsisten apabila dilakukan pengulangan dengan menggunakan tes yang sama atau tes yang ekuivalen.⁹⁴

Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap suatu pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan *composite reliability*

⁹⁴ Suhirman and Yusuf, *Penelitian Kuantitatif : Sebuah Panduan Praktis* (Mataram : Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Mataran, 2019), 94.

dan *cronbach's alpha*. Untuk menilai reliabilitas konstruk yaitu nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpa* harus sama dengan atau lebih besar dari 0,7 (Fornell dan Larcker, 1981). Apabila seluruh nilai variabel laten memiliki nilai *cronbach's alpa* > 0,6 dan *composite reliability* > 0,7 berarti konstruk memiliki reliabilitas yang baik atau kuesioner yang digunakan sebagai alat dalam penelitian ini telah konsisten. Reliabilitas instrument dilakukan dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach, setelah menemukan jumlah varian butir dan varian total kemudian dimasukkan ke dalam rumus sebagai berikut :

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_0^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Gambar 3.3 Rumus Alpha Cronbach

Keterangan :

R : Koefisien relibalitas instrument (*Cronbach Alpha*)

K : Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_0^2$: Total varians butir

σ_1^2 : Total varians

Uji reliabilitas penelitian ini dengan rumus Cronbach Alpha. Uji reliabilitas data penelitian ini menggunakan aplikasi SmartPLS. Hasil nilai uji reliabilitas data untuk mengetahui tingkat keandalan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

Tabel 3.11
Uji Reliabilitas

Cronbach's alpha	
Kepuasan Mahasiswa	0.974
Kualitas Layanan Akademik	0.963
Kualitas Layanan Sarana Prasarana	0.967

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji reliabilitas dari seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Uji reabilitas menunjukkan nilai Cronbach Alpha > 0.6 atau 60%. Semua variabel memiliki nilai Cronbach Alpha lebih dari 0.8 dinyatakan masuk

dalam kategori tinggi. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan dapat digunakan sebagai variabel untuk penelitian selanjutnya.

G. Teknik analisis Data

Teknik analisis data adalah analisis pada suatu penelitian yang dikerjakan dengan memeriksa seluruh data dari instrument penelitian, seperti catatan, dokumen, hasil tes, rekaman, dan lain-lain. Kegiatan ini dilakukan agar data lebih mudah dipahami, sehingga diperoleh suatu kesimpulan.⁹⁵ Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah teknik prediktif yang merupakan alternative untuk regresi kuadrat terkecil biasa *Ordinary Least Square* (OLS), kolerasi kanonik atau pemodelan persamaan struktural *Structural Equation Modelling* (SEM). Selain itu, PLS sangat berguna ketika beberapa variabel bebas atau prediktor saling berkorelasi sangat tinggi, atau ketika jumlah prediktor melebihi jumlah kasus. PLS menghubungkan

⁹⁵ Sidik Priadana dan Denok Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Tangerang Selatan : Pasca Books, 2021),201.

fitur-fitur dari analisis komponen utama *Principal Component Analysis* (PCA) dan regresi berganda. Prosedur penggunaan PLS dilakukan dalam dua tahap. Pertama, dengan mengeluarkan serangkaian faktor laten yang menjelaskan banyak mungkin kovarian antara variabel independen dan dependen. Kedua, prediksi nilai dari variabel dependen dengan menggunakan dekomposisi variabel independent.⁹⁶

PLS adalah salah satu metode statistika SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data yang hilang dan tidak menggunakan uji asumsi seperti normalitas dan multikolonieritas.⁹⁷ PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Menurut Ghazali, PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis

⁹⁶ Jonathan Sarwono dan Umi Narimawati, *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM)*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2015), 2.

⁹⁷ Hartono M Jogiyanto, *Analisis dan Disain: Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2009), 11.

varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas/teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive* model.

PLS merupakan metode analisis yang powerfull, karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Misalnya, data harus terdistribusi normal, sampel tidak harus besar. Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. PLS dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif.⁹⁸ Pengolahan data dengan PLS-SEM menggunakan *software* smartPLS Profesional versi 3.0 Hair dkk menyatakan bahwa penelitian dengan PLS-SEM memiliki dua tahap dalam melakukan evaluasi yaitu terhadap model pengukuran (*outer model*) dan model structural (*inner model*). Pengujian terhadap inner model dilakukan dengan tahap-tahap berikut ini :

1. Evaluasi *Measurement (Outer Model)*

⁹⁸ Sekarani Yuteva A, “Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Komitmen Profesi Internal Auditor, Komitmen Organisasi, Dan Sikap Perubahan Organisasi”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, 2010), 75.

Evaluasi model pengukuran atau outer model dilakukan untuk menilai validitas atau reliabilitas model. Outer model dengan indikator reflektif dievaluasi melalui validitas convergent dan discriminant dari indikator pembentuk konstruk laten dan composite reliability serta cronbach alpha untuk blok indikatornya. Uji yang dilakukan pada outer model yaitu :⁹⁹

1) Convergen Validity

Nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan $> 0,7$. Convergent validity dianggap memenuhi syarat atau dikatakan valid apabila nilai loading 0,5 hingga 0,6 (Ghozali, 2014).

2) *Discriminant Validity*

Nilai cross loading faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih

⁹⁹ Ghozali, I. *Structural Equation Modeling: Metode alternatif dengan Partial Least Square(PLS)* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro,2015), 74

besar dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain

- 3) Average Variance Extracted (AVE) : Nilai AVE yang diharapkan $> 0,5$
- 4) *Composite Reliability* : nilai composite reliability harus $> 0,7$ untuk penelitian yang bersifat confirmatory dan nilai $0,6 - 0,7$ masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat exploratory
- 5) *Cronbachs Alpha* : Nilai diharapkan $> 0,7$ untuk semua konstruk, namun untuk penelitian yang bersifat exploratory $> 0,6$ masih dapat diterima

2. Evaluation of the Structural Model (Inner Model)

Analisis inner model dikenal juga sebagai analisis struktural model, yang bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten (Ghozali, 2015:73). Evaluasi inner model dapat dilihat dari beberapa indikator yang meliputi: Analisis inner model dikenal dengan metode analisis struktural. Analisa inner model bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten (Ghozali, 2015:73). Evaluasi inner model dapat dilihat dari beberapa indikator meliputi: hubungan

antara konstruk laten. Beberapa uji untuk model struktural yaitu:

a. *Coefficient of Determination (R^2)*

Ghozali menyatakan bahwa koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Semakin tinggi nilainya maka semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan terhadap variabel terikatnya.¹⁰⁰ Cohen dalam Gelaidan dan Abdullatef menyatakan bahwa apabila nilai R-Square diatas 0,75. Maka memiliki pengaruh yang kuat, sedangkan 0,5- 0,74 mempunyai pengaruh yang sedang, dan 0,25-0,49 memiliki pengaruh yang lemah. R-Squared (R^2) digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten independent tertentu terhadap variabel laten dependen.¹⁰¹ Rumus R^2 sebagai berikut :

¹⁰⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007),58.

¹⁰¹ Gelaidan dan Abdullatef, *Educational Intentions of Business Student in Malaysia the role of Self-Confidence, Educational and Relation Support*, Journal of Small Business and Enterprice Development 1, no 24 (2017) : 54-67.

$$R^2 = \frac{(1-R2).(n-1)}{n-k-1}$$

b. Estimate for Path Coefficients

koefisien regresi standar yang menunjukkan pengaruh langsung dari suatu variabel independen terhadap variabel dependen dalam suatu model jalur tertentu (Hakam, 2015:61-70).

3. Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan berbagai evaluasi, baik outer model maupun inner model maka selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis. Uji hipotesis digunakan untuk menjelaskan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependennya. Pengujian Hipotesis dilakukan dengan melihat nilai probabilitas dan t-statistik nya.¹⁰² Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan PLS (Partial Least Square) atas model yang telah dibuat. Hasil korelasi antar konstruk diukur dengan koefisien jalur untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel dependent pada variabel independent secara

¹⁰²Ghozali, I. *Structural Equation Modeling: Metode alternatif dengan Partial Least Square(PLS)* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro,2015), 54

parsial maupun simultan. Langkah-langkah pengujian hipotesis penelitian ini adalah:

a) Pengaruh X_1 (Kualitas Layanan Akademik) terhadap Y (Kepuasan Mahasiswa)

$H_0: \beta = 0$ Secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan akademik terhadap variabel kepuasan mahasiswa

$H_1: \beta \neq 0$ Secara langsung tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan akademik terhadap variabel kepuasan mahasiswa

b) Pengaruh X_2 (Kualitas Layanan Sarana Prasarana) terhadap Y (Kepuasan Mahasiswa)

$H_0: \beta = 0$ Secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan sarana prasarana terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

$H_1: \beta \neq 0$ Secara langsung tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan sarana prasarana terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

c) Pengaruh X_1, X_2 (Kualitas Layanan Akademik dan Sarana Prasarana) terhadap Y (Kepuasan Mahasiswa)

$H_0: \beta = 0$ Secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas layanan akademik dan sarana prasarana terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

$H_1: \beta \neq 0$ Secara langsung tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan akademik dan sarana prasarana terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

Dasar pengambilan keputusan dengan membandingkan nilai p value dan t tabel ($\alpha = 0,05$) :¹⁰³

a. Apabila p value $> 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

b. Apabila p value $\leq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

¹⁰³ Ibid.,54

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pascasarjana IAIN Ponorogo yang beralamat di Jl Pramuka No 156, Ronowijayan, Kecamatan Siman, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63471. Adapun visi Pascasarjana IAIN Ponorogo adalah menjadi pusat kajian dan pengembangan ilmu-ilmu keislaman pada level magister yang mempunyai daya saing kompetitif dan kontributif bagi terwujudnya masyarakat madani. Sementara misi program Pascasarjana IAIN Ponorogo dapat dijabarkan sebagai berikut ;

- 1) Menyelenggarakan pendidikan yang berkarakter agamis, akademis dan humanis;
- 2) Mengembangkan kemampuan ilmiah-akademis dan kemampuan praktis sesuai dengan bidang kajian;
- 3) Mengembangkan kemampuan penelitian yang bersifat multidisipliner dan atau interdisipliner terhadap agama/wahyu sebagai titik sentrum;
- 4) Menyelenggarakan dan bekerja sama dengan pihak lain dalam rangka pengabdian masyarakat.

B. Deskripsi Umum Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo. Responden merupakan orang yang diminta untuk pengisian angket penelitian. Peneliti mengambil 102 mahasiswa dalam proses pengisian angket penelitian dengan menggunakan teknik random sampling dengan pengambilan acak pada mahasiswa Pascasarjana. Mahasiswa Pascasarjana mempunyai kualifikasi penuh terhadap pengisian angket dalam penelitian ini, dikarenakan mahasiswa merupakan variabel terikat dalam penelitian ini. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu terdapat kualitas layanan akademik, kualitas layanan sarana prasarana dan kepuasan mahasiswa.

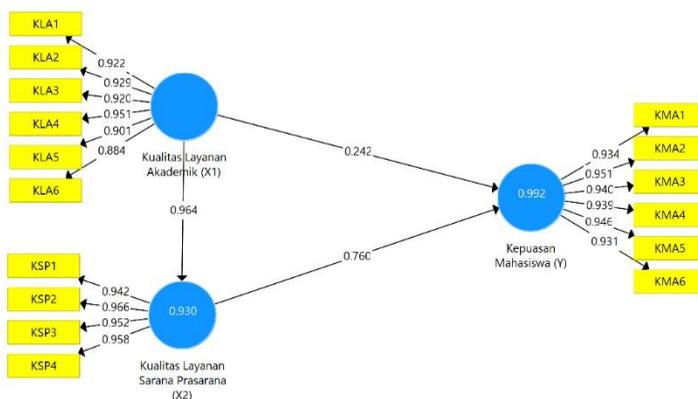
C. Deskriptif Statistik

1. Analisis Structural Equation Model (SEM)

Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis jalur atau *path analysis* dan uji asumsi SEM. Model analisis jalur ini digunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM) adalah sekumpulan teknik analisis yang menganalisa pengaruh beberapa variabel terhadap variabel lain secara simultan. Analisis jalur *Structural Equation Model*

(SEM) dipilih untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik dan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo Tahun Akademik 2022/2023. Analisis jalur *Structural Equation Model* (SEM) sekaligus membuktikan hipotesis penelitian ini. Hasil analisis SEM, sebagai berikut :

Gambar 4.1 Analisis *Structural Equation Model* (SEM)



Menganalisa SEM menggunakan SmartPLS

mencakup nilai *cronbach's Alpha*, *Composite Reliability*, *Average Variance Extracted (AVE)*, *R Square*, *T Statistic*, dan *P Values*. Nilai-nilai tersebut dapat menjelaskan hasil akhir penelitian yang

dilakukan dengan bertahap. Penjelasan hasil nilai-nilai yang diperoleh dari pengolahan data dengan smartPLS, sebagai berikut:

a) Evaluasi *Measurement (Outer Model)*

1) Convergen Validity

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menguji validitas dan memperkirakan reliabilitas data pada masing-masing variabel yaitu kualitas layanan akademik, sarana prasarana dan kepuasan mahasiswa. Dalam evaluasi model pengukuran, konvergen validitas yang termasuk pengukuran faktor pemuatan dan nilai AVE. Konstruknya bisa bermanfaat ketika nilai faktor muatan adalah ≥ 0.70 dan nilai AVE ≥ 0.50 .¹⁰⁴ Hasil validitas konvergen dan internal keandalan konsistensi ditunjukkan pada Tabel 4.2 sebagai berikut:

¹⁰⁴ Shidiq Supriyanto, Sudji Munadi, Rihab Wit Daryono, dkk, *The Influence of Intership Experience and Work Motivation on Work Readlness in Vocational Student : PLS-SEM Analysis*, *Indonesia Journal on Learning and Advanced Education (IJOLAE)*, Vol 5 (1) (2023) : 36.

Tabel 4.2 Nilai *Convergen Validity*

	Variabel	Outer Loading	Ket
KLA1	Kualitas Layanan Akademik (X1)	0.922	Valid
KLA2		0.929	Valid
KLA3		0.920	Valid
KLA4		0.951	Valid
KLA5		0.901	Valid
KLA6		0.884	Valid
	Kualitas Layanan Sarana Prasarana (X2)	0.942	Valid
KSP2		0.966	Valid
KSP3		0.952	Valid
KSP4		0.958	Valid
KMA1	Kepuasan Mahasiswa (Y)	0.934	Valid
KMA2		0.951	Valid
KMA3		0.940	Valid
KMA4		0.939	Valid
KMA5		0.946	Valid
KMA6		0.931	Valid

Berdasarkan Tabel 4.2 bahwa pengukuran tiap variabel penelitian memiliki outer loading berkisar antara 0.884 sampai dengan 0.966 sehingga semua indikator sebagai pengukur konstruk telah terbukti memiliki validitas konvergen.

2) *Discriminant Validity*

Tabel 4.3 Hasil Pengujian *Discriminant Validity*
(*Cros Loading*)

	Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kualitas Layanan Akademik (X1)	Kualitas Layanan Sarana Prasarana (X2)
KLA1	0.940	0.922	0.950
KLA2	0.952	0.929	0.966
KLA3	0.933	0.920	0.931
KLA4	0.920	0.951	0.885
KLA5	0.812	0.901	0.779
KLA6	0.789	0.884	0.770
KMA 1	0.934	0.916	0.942
KMA 2	0.951	0.919	0.966
KMA 3	0.940	0.903	0.952
KMA 4	0.939	0.911	0.933
KMA 5	0.946	0.925	0.921
KMA 6	0.931	0.930	0.891
KSP1	0.934	0.916	0.942
KSP2	0.951	0.919	0.966
KSP3	0.940	0.903	0.952
KSP4	0.968	0.942	0.958

Berdasarkan angka yang terdapat pada tabel di atas terlihat bahwa korelasi konstruk masing-masing variabel laten dengan indikatornya lebih besar dibandingkan dengan variabel laten lainnya. Dapat dilihat seperti indikator KLA2, KLA4, KMA6, KMA2, KSP2, KSP4 memiliki korelasi yang lebih tinggi dengan latennya yaitu kualitas layanan sarana prasarana (X2) dibandingkan dengan variabel laten lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model sudah memenuhi validitas diskriminan. Penilaian kedua adalah melalui Average Variance Extracted (AVE). Nilai AVE 0,50 dan lebih tinggi menunjukkan tingkat validitas konvergen yang memadai, yang berarti bahwa variabel laten menjelaskan lebih dari setengah dari varians indikator.

3) *Average Variance Extracted (AVE)*

Tabel 4.4 Hasil *Average Variance Extracted*

(AVE)

	Average Variance
--	------------------

	Extracted (AVE)
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0.884
Kualitas Layanan Akademik (X1)	0.843
Kualitas Layanan Sarana Prasarana (X2)	0.911

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai AVE pada seluruh konstruk sudah lebih besar dari 0.50 sehingga memadai dalam hal validitas konvergen. Selanjutnya, berdasarkan *average variance extracted* (AVE) semua variabel yang didesain dalam penelitian ini lebih besar dibandingkan korelasi antar variabel laten sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator memiliki validitas konvergen yang baik.

4) *Reliabilitas*

Tabel 4.5 Hasil perhitungan *Reliabilitas*

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Ke t.
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0.974	0.974	0.979	Reliabel

Kualitas Layanan Akademik (X1)	0.963	0.967	0.970	Reliabel
Kualitas Layanan Sarana Prasarana (X2)	0.967	0.968	0.976	Reliabel

Berdasarkan hasil *output Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* seluruhnya memiliki nilai di atas 0.70 menunjukkan bahwa *discriminant validity* telah tercapai. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel laten memiliki tingkat keandalan yang baik

b. Evaluation of the Structural Model

1) Coefficient of Determination (R^2)

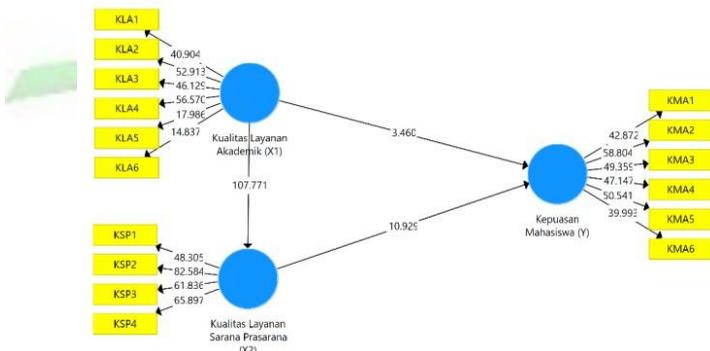
SEM merupakan analisis yang menggambarkan dan memprediksi hubungan kausalitas antara variabel-variabel laten. Hubungan kausalitas dapat dilihat melalui bootsrap. Tahap awal dari analisis model *structural* adalah dengan melihat R^2 . Besar pengaruhnya antar variabel dengan R^2 adalah >0.00 . Adapun nilai hasil R^2 sebagai berikut :

Tabel 4.5 Hasil Nilai *Coefficient of Determination* (R^2)

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0.992	0.992
Kualitas Layanan Sarana Prasarana (X2)	0.930	0.929

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan nilai *Predictive Relevance* sebesar 0.992 dan 0.930 atau nilai prediksi relevan model adalah sebesar 99.20% dan 93%.

2) Uji Hipotesis



Gambar 4. *Evaluation of the Structural Model* (Inner Model)

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini ditunjukkan dengan nilai T-statistik > T tabel dengan ($\alpha = 0.05$; t-table 1.96). Hasil nilai signifikannya dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 *Results of the Direct Influence Hypothesis Test*

	Koefisien	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Ket
Kualitas Layanan Akademik (X1) -> Kepuasan Mahasiswa (Y)	0.242	0.258	0.070	3.460	0.001	Signifikan
Kualitas Layanan Sarana	0.760	0.744	0.070	10.929	0.000	Signifikan

Prasar ana (X2) -> Kepua san Mahasi swa (Y)						
---	--	--	--	--	--	--

Berdasarkan Tabel 4.5 pengujian parameter koefisien jalur dan t statistik serta nilai p value diatas menunjukkan bahwa terdapat dua koefisien jalur yang mempunyai pengaruh signifikan dan terdapat satu koefisien jalur yang mempunyai pengaruh tidak signifikan antar variabel penelitian.

- a. Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa**
- Hipotesis alternatif pertama yang telah dikemukakan bahwa “Terdapat pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa”. Pengujian hipotesis dengan jalur SEM menggunakan aplikasi SmartPLS yaitu nilai T statistics sebesar $3.460 > 1.985$ (T tabel). Selain

itu, nilai probabilitas (P values) sebesar $0.000 < 0.500$ atau 5% (α). Hasil uji hipotesis disimpulkan “Terdapat pengaruh positif kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa secara signifikan”

b. Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hipotesis alternatif kedua dalam penelitian ini yang dikemukakan bahwa “Terdapat pengaruh kualitas layanan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa”. Pengujian hipotesis dengan jalur SEM yaitu nilai T statistics sebesar $10.292 > 1.985$ (T tabel). Selain itu nilai probabilitas (P values) sebesar $0.000 < 0.500$ atau 5% (α). Hasil uji hipotesis disimpulkan “Terdapat pengaruh positif kualitas layanan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa secara signifikan”.

c. Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Akademik dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hipotesis alternatif ketiga dalam penelitian ini yang dikemukakan bahwa “Terdapat pengaruh kualitas layanan akademik dan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa”. Pengujian hipotesis dengan jalur SEM yaitu nilai T statistics sebesar $3.460 > 1.985$ (T tabel) dan $10.292 > 1.985$ (T tabel). Selain itu nilai probabilitas (P values) sebesar $0.000 < 0.500$ dan $0.000 < 0.500$ atau 5% (a). Hasil uji hipotesis disimpulkan “Terdapat pengaruh positif kualitas layanan akademik dan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa secara signifikan.”

2. Pembahasan Hasil Penelitian

Secara rinci pengujian hipotesis penelitian secara bertahap sesuai hipotesis yang telah diajukan. Pada penelitian ini diajukan 3 (tiga) hipotesis yang selanjutnya akan dibahas sebagai berikut :

a) Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hasil hipotesis 1 (H^1), menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan mahasiswa di Pascasarjana IAIN Ponorogo. Berdasarkan dari hasil pengolahan data pada Tabel 4.5 diketahui bahwa nilai koefisien jalur sebesar 0.244 dan t Statistics sebesar 3.460 dan P value sebesar 0.001. Adapun nilai t Statistics lebih besar dari 1,96 dan p value > 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan kualitas layanan akademik terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik melalui indikator *tangible* Segala sesuatu yang berwujud dan mendukung operasional suatu layanan jasa, *reliability*, kemampuan memberikan pelayanan dengan tepat waktu, simpatik, benar dalam penyampaian jasa, tepat janji dan bebas kesalahan dalam pencatatan, *responsiveness* Keinginan karyawan untuk membantu mahasiswa dengan memberikan pelayanan cepat, sanggup menanggapi, membantu dan memberikan kepastian waktu yang jelas untuk penyampaian informasi, *assurance* Mencakup kesopanan dan pengalaman karyawan, mampu memberikan rasa aman dan nyaman serta dapat dipercaya, *empathy*

Kenyamanan pada saat pelayanan administrasi, kemudahan hubungan komunikasi, perhatian pihak fakultas dan pemahaman karyawan terhadap kepentingan serta kebutuhan spesifik mahasiswa mampu mendorong meningkatkan kepuasan mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo.

Hal ini sejalan dengan teori Wyckof dan Lovelock (dalam Purnama)¹⁰⁵ memberikan pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman, et.al (dalam Kotler)¹⁰⁶ bahwa kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Tjiptono dalam bukunya Manajemen Jasa mengemukakan bahwa gejala memburuknya kualitas pelayanan dapat terjadi apabila tuntutan dan permintaan pelanggan tidak dipenuhi, bahkan tidak tertanganinya permasalahan tersebut secara tepat

¹⁰⁵ Purnama, Nursya'bani. *Manajemen Kualitas, Perspektif Global* (Yogyakarta : Ekonisia; 2006), 45

¹⁰⁶ Fandy Tjiptono, 2011. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua* (Yogyakarta : penerbit Andi, 2011), 25

dan cepat, dapat menyebabkan pelanggan berprasangka buruk dan sakit hati. Johnson dari lima dimensi tersebut dimensi yang paling penting adalah *reliability*. Namun demikian sekalipun *reliability* merupakan kunci pelayanan, paling tidak terdapat tiga aspek lainnya pada desain layanan yang terkait langsung dan proses penyampaian layanan. Pertama adalah *Service surprise*. Fakultas harus dapat melihat suatu peluang yang dapat memberikan kesan yang baik pada Mahasiswa.¹⁰⁷

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik **berpengaruh** signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga H¹ dalam penelitian ini **diterima**.

b) Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hipotesis 2 (H₂), menunjukkan bahwa kualitas layanan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di

¹⁰⁷ Zeithaml, V. A.. Consumer Perception of Price, Quality, and Value: a Means-end Model and Synthesis of Evidence, *Journal of Marketing*., 5(2), pp.2-11.2021 : 56

Pascasarjana IAIN Ponorogo. Berdasarkan dari hasil pengolahan data pada Tabel 4.5 diketahui bahwa nilai koefisien jalur sebesar 0.760, t statistics sebesar 10.929 dan P value sebesar 0.000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai P value < 0.05 . Dengan demikian dapat disimpulkan kualitas layanan sarana prasarana terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo.

Hasil penelitian tersebut senada dengan pendapat Thoriq Vico Ardana mengatakan bahwa fasilitas yang memadai harus tersedia untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dan staf dalam proses pendidikan. Fasilitas ini mencakup ruang kelas, laboratoriu, perpustakaan, ruang pertemuan, dan lain-lain. Ketersediaan fasilitas yang mencukupi akan meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam proses pembelajaran.¹⁰⁸ Hal ini didukung oleh Bahrani dalam bukunya yang berjudul Kualitas

¹⁰⁸ Thoriq Vico Ardana, Mutatina Dwi Lestari, Parhan Aggim, Rohardi Rahardi, Vicky F Sanjaya, Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Ilsam UIN Lampung, *Jurnal Aplikasi Ilmu Ekonomi*, Vol 2, No.3 Desember 2023 : 80.

Layanan Perguruan Tinggi: Komponen dan Metode, mengatakan bahwa salah satu faktor dominan yang mempengaruhi kualitas layanan sarana prasarana yakni aksesibilitas. Fasilitas yang mudah diakses oleh seluruh komunitas akademik, termasuk mahasiswa, staf, dan dosen adalah kunci untuk memastikan bahwa semua pihak dapat memanfaatkan sumber daya dengan optimal. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sarana prasarana secara langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo.

c) Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Akademik dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa

Hipotesis 3 (H_3), menunjukkan bahwa kualitas layanan akademik dan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Pascasarjana IAIN Ponorogo. Berdasarkan dari hasil pengolahan data pada Tabel 4.5 diketahui bahwa nilai P value sebesar 0.001 dan 0.000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai P value < 0.05 . Berdasarkan hasil perolehan T

Statistics (|O/STDEV|) pada Tabel 4.5 pengaruh kualitas layanan akademik dan sarana prasarana terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 3.460 dan 10.929, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik dan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga H_3 dalam penelitian ini **diterima**.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan akademik dan sarana prasarana berperan penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal ini dapat dilihat dari perolehan data pada Tabel 4.5. Hal tersebut senada dengan Noornissa Sarah Ginanjar yang mengatakan bahwa kualitas layanan akademik dan sarana prasarana memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan mahasiswa diantaranya yaitu meningkatkan pengalaman belajar, memfasilitasi pencapaian tujuan akademik, mendorong keterlibatan dan partisipasi mahasiswa,

menjaga kesejahteraan mahasiswa, dan meningkatkan retensi mahasiswa.¹⁰⁹

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik dan sarana prasarana secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Oleh sebab itu, adanya hubungan antara kualitas layanan akademik, sarana prasarana dan kepuasan mahasiswa. Ketiga variabel saling berkaitan yang artinya bahwa kepuasan mahasiswa dapat didukung dari kualitas layanan akademik yang disediakan secara maksimal. Tersedianya fasilitas yang lengkap dalam menunjang proses kegiatan pembelajaran. Keterkaitan antara variabel tersebut diharapkan dapat dengan mudah dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

¹⁰⁹ Noornissa Sarah Ginanjar, Dewi Resmanasari, dan Rema Mulyani, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa, *Jurnal Ekonomak*, Vol 6, No.3 Desember 2020 : 74.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Pascasarjana IAIN Ponorogo, dengan nilai P sebesar 0.001. dengan perolehan data *T Statistics* ($|O/STDEV|$) sebesar 3.640. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Pascasarjana IAIN Ponorogo, sehingga H_1 dalam penelitian ini diterima
2. Kualitas layanan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Pascasarjana IAIN Ponorogo, dengan nilai P sebesar 0.000 dengan perolehan data *T Statistics* ($|O/STDEV|$) sebesar 10.929. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

mahasiswa di Pascasarjana, sehingga H_2 dalam penelitian ini diterima.

3. Kualitas layanan akademik dan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Pascasarjana IAIN Ponorogo, dengan nilai P sebesar 0.001 dan 0.000 dengan perolehan data data T *Statistics* ($|O/STDEV|$) sebesar 3.640 dan 10.929. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik dan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di Pascasarjana IAIN Ponorogo, sehingga H_3 dalam penelitian ini diterima.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka saran yang diajukan peneliti sebagai berikut :

1. Bagi Instansi, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi guna perbaikan dan peningkatan serta motivasi khususnya dalam peningkatan kualitas layanan instansi.
2. Bagi Direktur beserta civitas akademika Pascasarjana IAIN Ponorogo, bahwa kualitas layanan akademik dapat berpengaruh terhadap kepuasan

mahasiswa. Maka dari itu, diharapkan Direktur Pascasarjana mampu meningkatkan kualitas layanan akademik dan sarana prasarana untuk menunjang keberhasilan kelulusan mahasiswa Pascasarjana.

3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan menambah atau memilih variabel independen lain yang diyakini dapat memengaruhi signifikansi faktor kepuasan mahasiswa.

C. Implikasi

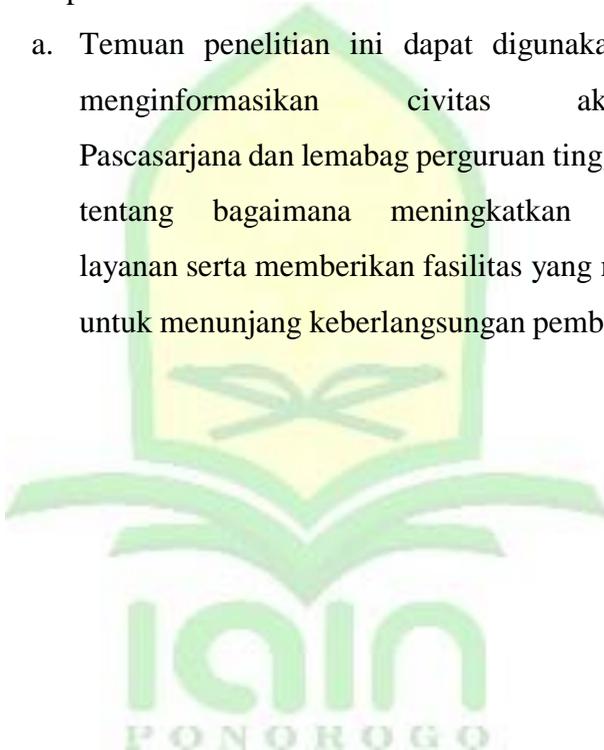
Implikasi dari hasil penelitian ini meliputi dua aspek yaitu keterlibatan teoritis dan praktis. Keterlibatan teoritis dikaitkan dengan kontribusi untuk pengembangan teori pendidikan tentang kualitas layanan akademik, sarana prasarana dan kepuasan mahasiswa. Sedangkan keterlibatan praktis berkaitan dengan kontribusi terhadap kepuasan mahasiswa Pascasarjana di Pascasarjana IAIN Ponorogo.

1. Implikasi Teoritis
 - a. Kualitas layanan akademik yang baik dan sarana prasarana yang memadai dapat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

- b. Kepuasan mahasiswa dapat berpengaruh terhadap kualitas layanan instansi tersebut. Sehingga tujuan instansi untuk meningkatkan kualitas layanan dapat tercapai dengan baik pula.

2. Implikasi Praktis

- a. Temuan penelitian ini dapat digunakan untuk menginformasikan civitas akademika Pascasarjana dan lembaga perguruan tinggi terkait tentang bagaimana meningkatkan kualitas layanan serta memberikan fasilitas yang memadai untuk menunjang keberlangsungan pembelajaran.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustriani, J., Wulandari, Y., & Wulandari, R. (2022). Pengelolaan Sarana Dan Prasarana Kelompok Bermain (KB). *Jurnal Multidisipliner Kapalamada*, 1(03 September), 351-362.
- Alfiyan, Ahmad Rifqy, Muhammad Qomaruddin Qomar, and Doni Purnama Alamsyah. Pengaruh pendidikan kewirausahaan dan dukungan akademik terhadap niat kewirausahaan mahasiswa. *Jurnal Kajian Ilmiah* 19.2 (2019): 175-181.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- Barusman, Andala Rama Putra. *Model Kepuasan Mahasiswa*. Penerbit Adab, 2021.
- Dardjowidjojo S. *Pedoman Pendidikan Tinggi*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 1991
- Dirgantari, Puspo Dewi. "Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya Terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri Menuju World Class University (Studi pada Mahasiswa Asing di ITB, UNPAD, dan UPI)." *Jurnal ilmu manajemen dan bisnis* 3.2 (2012).
- Dwiwaju Sasongko, *BAN-PT Pedoman Asesman Lapangan Akreditasi Program Studi* (Jakarta : Nomor 5 Tahun 2019), 9.

- Damayanti, Silvia Khofifatul Retno Widyaningrum. Pengembangan Modul Ajar Online Berbasis *Science Education for Sustainable Development (SESD)* untuk Meningkatkan Kemampuan Membuat Keputusan. *Jurnal Tadris IPA Indonesia*. Vol 3. No 3 (2023) : 276-292.
- Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 119
- Erawadi, Longgasari Simatung, M Walimah Sitorus, Pengambilan Keputusan dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Islam di Madrasah, *Jurnal Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah*, Vol 3 No 1, (2022)
- Fandy Tciptono & Greorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2011)
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta : Andi, 2002), 6
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: customer management in service competition*. John Wiley & Sons.
- Harahap, Yusniar, Makhdalena Makhdalena, and Zulkarnain Zulkarnain. "Pengaruh kualitas pelayanan akademik dan sarana prasarana pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas keguruan dan ilmu pendidikan (fkip) universitas riau." *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)* 7.1 (2019): 116-128.
- Hariroh, Fiqih Maria Rabiatal, and Erin Soleha. "Analisis Mediasi Kepuasan Mahasiswa Pada Pengaruh

Kompetensi Dosen Terhadap Hasil Belajar." *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan* 2.2 (2022): 201-214.

Hazmi, Yusri, et al. "Pelatihan Pengukuran Kualitas Pengajar Berbasis Peran Pada Perguruan Tinggi." *Nanggroe: Jurnal Pengabdian Cendikia* 2.3 (2023).
Hotel NCS Surabaya). (Jurnal: UPN Veteran Jawa Timur 2003)

https://pasca.iainponorogo.ac.id/sejarah/diakses_01_Desember_2023, 10:22 WIB

Indrajit, R. E., & Djokopranoto, R. (2006). *Manajemen perguruan tinggi modern*. Andi.

Jogiyanto, H. M. (2017). *Analisis dan desain (sistem informasi pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis)*. Penerbit Andi.

Johan Wahyu Tri, Astuti. *Pengaruh kualitas layanan dan iklim madrasah terhadap kepuasan siswa (Studi pada kelas VII dan VIII Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Kedunggalar ngawi tahun pelajaran 2016-2017)*. Diss. IAIN Ponorogo, 2017.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *Standar Nasional Pendidikan Tinggi* 2015, 17. (<http://www.kopertisi12.or.id>)

Kriswandari, S. (2011). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Jasa Pendidikan pada STIE Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1).

- Kuncoro Mudrajad, *Metode Kuantitatif teori dan Aplikasinya* (Yogyakarta:AMPYKPN, 2004)
- Kurniasih, Novi Tri. "Pengaruh Kelengkapan Sarana Belajar Dan Aktivitas Belajar Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa Sd Negeri Kelas V." *Kalam Cendekia Pgsd Kebumen* 3.3 (2013).
- Lupiyoadi, Rahmat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta :Salemba Empat, 2008)
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Salemba Empat, Jakarta, 2006)
- Lutfi, Mohamad. "PENINGKATKAN KOMPETENSI LULUSAN DENGAN MUTU LAYANAN DI PERGURUAN TINGGI MUHAMMADIYAH (PTM)(Studi kasus di Provinsi DKI, Banten, Jawa Tengah dan Jawa Timur)." *Jurnal Tahdzibi: Manajemen Pendidikan Islam* 3.2 (2021): 67-82.
- Mahmud, Marzuki. "Manajemen mutu perguruan tinggi." *Jakarta: PT Raja Grafindo Persada* (2012).
- Masri Singarimbun dan Soffian Effendi, *Metode penelitian Survei* (Jakarta: LP3ES, 2001)
- Muhammad Helmy, *Pelayanan dalam Dunia Perguruan Tinggi* (Malang : CV Literasi Nusantara Abadi,2020)
- Mulyawan, A., & Rinawati, R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer

Di Kota Bandung). *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 10(2), 119-131.

Musa, *Pengaruh Marketing Mix dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel Mediasi Pada Politeknik LP3I Makassar, TESIS Program Pascasarjana Intitut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia, Makassar (2022)*

Nurul, Riani. (SILAKAN UPLOAD ULANG.. FILE KOSONG) *Pengaruh kualitas layanan pembelajaran dan kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pascasarjana IAIN Ponorogo angkatan tahun 2017*. Diss. IAIN PONOROGO, 2018.

Pakpahan, Sondang Purnamasari. "Persepsi mahasiswa UPBJJ-UT Medan tentang pelayanan akademik dan non-akademik yang diberikan oleh UPBJJ-UT Medan." *Jurnal pendidikan terbuka dan jarak jauh* 5.1 (2004): 47-58.

Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia. 2022)

Popi Sopiadin, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*, (Bogor: Ghalia Indoneisa, 2010)

Prayitno, *Peningkatan Potensi Mahasiswa* (Padang: UNP Press,2007)

Purwandani, Dela, and Cicih Sutarsih. "Pengaruh Mutu Layanan Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan Universitas

Pendidikan Indonesia." *Jurnal ADPEND Tata Kelola Pendidikan* 1.1 (2016): 80-90.

Rahmawati, Diana. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan mahasiswa." *Jurnal Economia* 9.1 (2013): 52-65.

Rita Mariyana, Ali Nugraha, Yeni Rachmawati, *Pengelolaan Lingkungan Belajar* (Jakarta : Kencana, 2010)

Rusmana, Ayu Warasari, Burhanuddin Burhanuddin, and Abdi Abdi. "Pengaruh Kualitas Layanan Website Menggunakan Metode Webqual 4.0. Terhadap Kepuasan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan." *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* 4.1 (2023): 111-128.

Sarwono, J., & Narimawati, U. (2015). Membuat skripsi, tesis, dan disertasi dengan partial least square sem (pls-sem). *Yogyakarta: Andi*.

Sekarani Yuteva A, "Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Komitmen Profesi Internal Auditor, Komitmen Organisasi, Dan Sikap Perubahan Organisasi", (Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, 2010)

Shahbana, Elvia Baby, Agus Timan, and Sultoni Sultoni. "Pengaruh Mutu Layanan Akademik, Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Terintegrasi di Fakultas Program Magister Universitas Negeri Malang." *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, dan Pengembangan* 6.5 (2021): 772-778.

- Shaylide, Irna Siskatrin, "Pengaruh mutu layanan akademik dan biaya pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa," *Jurnal Administrasi Pendidikan* 21.2 (2014)
- Soecahyadi, *Analisa Statistik dengan Aplikasi SPSS* (Jakarta Selatan: Universitas Sahid Jakarta, 2012)
- Sofyan Bachmid, *Dimensi Kualitas Layanan di Perguruan Tinggi* (Yogyakarta : CV Budi Utama, 2023)
- Sopiatin, P, *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa* (Bogor : Ghalia Indonesia, 2010)
- SPMI, T. P. Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN Dikti) (2016).
- Sudarmanto, & Wekke, Almana, L. O., I. S, *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi (Pertama)* (Yogyakarta: Deepublish,2018)
- Sudarwan, Danim. *Pendidikan Media Komunikasi.* (Jakarta, Bumi Aksara, 1995)
- Sudijono, Anas. "Pengantar Statistik Pendidikan. Jakarta." *Ja Grafindo* (2010).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, cet 1* (Bandung:Alfabeta, 2012)
- Sukanti, *Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY*, 2009
- Sukardi, *Metodologi Penelitian Kompetensi dan Praktiknya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003)

- Sulistyowati, N. (2006). *Administrasi Sarana dan Prasarana Pendidikan*. Malang
- Sumarno, "Faktor-faktor yang Dipertimbangkan Tamu Menginap di Hotel"(Studi Kasus Tamu
- Taman, Abdullah, et al. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Nominal Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen 2.1* (2013): 99-111.
- Telly Anita Kosegeran, iwan Kandori, James Manengkey, Pengaruh Efektivitas Administrasi Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa di SMP Advent Tondano, *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol.2,No.1(2023)
- Tjiptono, F, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: ANDI Yogyakarta,2002)
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran. Edisi 3* (Yogyakarta : ANDI, 2011)
- Tony Mirza, Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Politeknik Pariwisata Palembang, *Jurnal Ilmiah Administrasi dan Sosisal*, Vol.18, No. 1 Edisi Jan-Juni (2023)
- Trisno Musanto, Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya , *Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, No. 2,(September 2004)

- Umniyya, Anisatul, et al. "Strategi Pengembangan Akademik dan Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa." *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, dan Pengelolaan Pendidikan* 3.9 (2023): 837-851.
- Uswah, Anim Purwanto. *Mahasiswa Sebagai Stakeholder Pendidikan*. (Lombok Tengah : Pusat
- Widodo, Agus, Honorata Ratnawati Dwi Ratnawati Dwi, and Nurchayati Nurchayati. Pengaruh kualitas sistem aplikasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem aplikasi rts (*rail ticketing system*) dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi (studi pada penumpang "KAI" ekonomi operasi 4 Semarang). *Media Ekonomi dan Manajemen* 31.2 (2016).
- Willy Abdilah Dan Jogiyanto, *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2015)
- Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan Jenis, Metode dan Prosedur* (Jakarta: Kencana, 2013)
- Wulansari, Andhita Dessy. "Penelitian Pendidikan: Suatu Pendekatan Praktik dengan Menggunakan SPSS." *Ponorogo: STAIN Press Ponorogo* (2012)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	
			(+)	(-)
Kualitas Layanan Akademik	<i>Responsiveness</i>	Kemampuan memberikan komunikasi secara efisien	1,2,3,4	5
	<i>Assurance</i>	Kecepatan dalam memberikan pelayanan dan kompetensi yang dimiliki dosen serta staf	6,7,8,9	10
	<i>Reliability</i>	Ketepatan dalam memberikan pelayanan untuk mahasiswa	11,12,13	14

	Pemberian informasi yang konsisten	15,16,17,18,19	20
<i>Empathy</i>	Ketertarikan pada kebutuhan mahasiswa	21,22,23,24	25
<i>Tangibles</i>	Bahan ajar dan ketersediaan fasilitas yang memadai	26,27,28,29	30



Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Kualitas
Layanan Sarana Prasarana

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	
			(+)	(-)
Kualitas Layanan Sarana Prasarana	<i>Availability</i>	Ketersediaan akses fasilitas untuk mahasiswa	1,2,3	4
		Kecukupan fasilitas untuk mahasiswa	5,6,7	8
	<i>Accessibility</i>	Kemudahan akses fasilitas untuk mahasiswa	9,10	11
		<i>Utility</i>	Pemanfaatan fasilitas yang tersedia	12,13,14,15

Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel
Kepuasan Mahasiswa

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	
			(+)	(-)
Kepuasan Mahasiswa	<i>Pengalaman Akademik</i>	Responsibilitas dosen terhadap kebutuhan mahasiswa	1,2,3	4
	<i>Dukungan Mahasiswa</i>	Aksesibilitas layanan konseling bagi mahasiswa	5,6,7	8
	<i>Layanan Kampus</i>	Aksesibilitas sumber daya, layanan peminjaman, dan dukungan penelitian	9,10	11
		Efisiensi proses administrative, kejelasan informasi yang disediakan	12,13	14
	<i>Lingkungan Kampus</i>	Kesediaan fasilitas keamanan	15,16	17
	<i>Pengembangan Pribadi</i>	Ketersediaan dukungan non akademik	18,19	20

Lampiran 2 Angket Penelitian

ANGKET KUALITAS LAYANAN AKADEMIK

A. Identitas Responden

Nama :
Fakultas :
Prodi /Jurusan :
No Hp :
No. Responden : _____ (diisi peneliti)

B. Petunjuk Pengisian

1. Peneliti sangat mengharapkan bantuan dari mahasiswa/i untuk berkenan memberikan tanggapan terhadap setiap pernyataan instrumen penelitian ini dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada salah satu kolom pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan mahasiswa/i. Adapun pilihan jawaban untuk angket dalam penelitian ini adalah:

Kode	Keterangan
STP	: Sangat Tidak Puas (1)
TP	: Tidak Puas (2)
KP	: Kurang Puas (3)
P	: Puas (4)
SP	: Sangat Puas (5)

2. Dalam angket ini tidak ada jawaban benar dan salah, sehingga jawablah sesuai dengan keadaan mahasiswa/i di kampus
3. Jawaban mahasiswa/i dijamin kerahasiaanya oleh peneliti.

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STP	TP	KP	P	SP
<i>Responsiveness</i>						
Ketrampilan komunikasi dalam pelayanan akademik						
1	Keterampilan komunikasi dosen atau staf akademik dalam menjelaskan materi					

	pembelajaran atau administrasi					
2	Komunikasi staf akademik selalu terbuka dan transparan mengenai informasi akademik					
3	Bahasa yang digunakan oleh dosen atau staf akademik terlalu teknis dan sulit di mengerti oleh mahasiswa					
<i>Assurance</i>						
Kecepatan dalam memberikan pelayanan dan kompetensi yang dimiliki dosen serta staf						
9	Staf akademik Pascasarjana menanggapi pertanyaan atau keluhan dengan <i>responsif</i>					
10	Staf akademik memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan tepat					
11	Keterampilan komunikasi dosen atau					

	staf akademik kurang menciptakan lingkungan pelayanan yang terbuka dan mudah dimengerti oleh mahasiswa					
Reliability						
Ketepatan dalam memberikan pelayanan untuk mahasiswa						
12	Saya mampu mengakses Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dengan mudah					
13	Mahasiswa merasa bahwa layanan akademik seringkali tidak tersedia dengan baik terutama pada jam tertentu					
Pemberian informasi yang konsisten						
14	Pembelajaran kooperatif atau kolaboratif diterapkan dalam beberapa bagian dari materi pembelajaran					
15	Kurangnya kegiatan interaktif atau partisipatif membuat proses					

	pembelajaran terasa kurang menarik					
<i>Empathy</i>						
Ketertarikan pada kebutuhan mahasiswa						
16	Dosen atau staf akademik memberikan informasi yang tepat waktu dan akurat terkait kebijakan akademik					
17	Mahasiswa merasa bahwa informasi mengenai jadwal kuliah dan pertemuan dengan dosen atau staf akademik akurat dan mudah diakses					
18	Respon dari dosen atau staf akademik terhadap pertanyaan atau kebutuhan mahasiswa sering tidak akurat dan kurang memuaskan					
Pemberian informasi yang konsisten						
19	Penyedia layanan akademik (staf akademik) menunjukkan					

	komitmen praktis untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa					
20	Penyedia layanan akademik (staf akademik) memberikan informasi yang akurat dan praktis mengenai kebijakan akademik					
21	Staf akademik bersedia memberikan pelayanan saat jam sibuk					
<i>Empathy</i>						
Ketertarikan pada kebutuhan mahasiswa						
22	Mahasiswa Pascasarjana diberikan kesempatan dalam memberikan umpan balik atau keluhan kepada pihak akademik					
23	Layanan akademik Pascasarjana menyediakan sarana efektif untuk melaporkan masalah atau keluhan					

24	Staf akademik kurang tanggap dalam memberikan Solusi terkait keluhan mahasiswa					
25	Tersedia area tunggu yang nyaman bagi mahasiswa yang sedang menunggu pelayanan di ruang administrasi akademik					
<i>Tangibles</i>						
Bahan ajar dan ketersediaan fasilitas yang memadai						
26	Stasiun pengisian daya atau colokan listrik kurang memadai untuk perangkat elektronik mahasiswa					
27	Wi-Fi atau akses internet di fasilitas umum Pascasarjana dapat diandalkan dan memberikan kenyamanan dalam mengakses informasi online					

28	Suhu di dalam ruang kelas seringkali tidak nyaman, terlalu dingin atau terlalu panas mengganggu konsentrasi pembelajaran					
29	Saya memiliki keyakinan bahwa dosen atau staf akademik memberikan jawaban yang memadai terhadap pertanyaan atau kebutuhan akademik					
30	Proses evaluasi dan umpan balik terhadap pekerjaan akademik saya dianggap tidak adil dan kurang objektif					



**ANGKET KUALITAS LAYANAN SARANA
PRASARANA**

A. Identitas Responden

Nama :

Fakultas :

Prodi /Jurusan :

No Hp :

No. Responden : _____(diisi peneliti)

C. Petunjuk Pengisian

1. Peneliti sangat mengharapkan bantuan dari mahasiswa/i untuk berkenan memberikan tanggapan terhadap setiap pernyataan instrumen penelitian ini dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada salah satu kolom pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan mahasiswa/i. Adapun pilihan jawaban untuk angket dalam penelitian ini adalah:

Kode	Keterangan
SP	Sangat Puas
P	Puas
KP	Kurang Puas
TP	Tidak Puas
STP	Sangat Tidak Puas

2. Dalam angket ini tidak ada jawaban benar dan salah, sehingga jawablah sesuai dengan keadaan mahasiswa/i

di kampus

3. Jawaban mahasiswa/i dijamin kerahasiaanya oleh peneliti.

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STP	TP	KP	P	SP
<i>Availability</i>						
Ketersediaan dan kecukupan fasilitas untuk mahasiswa						
1	Fasilitas tempat ibadah yang disediakan nyaman dan rapi					
2	Pascasarjana memiliki perpustakaan yang lengkap dengan referensi yang dibutuhkan mahasiswa					
3	Sarana transportasi, seperti tempat parkir atau akses ke transportasi umum, dianggap cukup untuk kebutuhan mahasiswa					
4	Ketersediaan ruang kuliah sesuai dengan jumlah mahasiswa dan jadwal kuliah					

5	Ketersediaan area umum atau ruang bersosialisasi memadai untuk kegiatan mahasiswa di luar pembelajaran					
6	Fasilitas laboratorium atau studio memadai untuk mendukung praktikum dan kegiatan pembelajaran mahasiswa					
7	Sistem keamanan di Pascasarjana, termasuk pencahayaan dan pemantauan memadai untuk memberikan rasa aman bagi mahasiswa					
8	Fasilitas toilet atau kamar mandi di kampus ini seringkali kurang terawat dan tidak memadai untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa					
<i>Accessibility</i>						
Kemudahan akses fasilitas untuk mahasiswa						

9	Jaringan Wifi di kampus dapat diakses dengan mudah, baik di area umum maupun di ruang akademik					
10	Tersedia tempat parkir di kampus cukup luas untuk menampung jumlah kendaraan mahasiswa dan staf					
11	Saya kesulitan mengakses fasilitas akademik seperti perputakaan, siacad, Gapura karena keterbatasan aksesibilitas					
<i>Utility</i>						
Pemanfaatan Fasilitas yang tersedia						
12	Saya sering menggunakan fasilitas tempat ibadah di kampus ini sesuai kebutuhan saya sebagai mahasiswa Pascasarjana					
13	Area umum atau ruang bersosialisasi seringkali saya gunakan untuk					

	berdiskusi atau berkumpul dengan sesama mahasiswa					
14	Ruang kelas yang disediakan digunakan secara optimal					
15	Sistem keamanan di kampus ini memberikan rasa aman dan nyaman dalam menggunakan fasilitas kampus kapan pun diperlukan					
16	Saya merasa kurang memanfaatkan fasilitas perpustakaan untuk mendukung penelitian dan studi di tingkat Pascasarjana					

ANGKET KEPUASAN MAHASISWA

A. Identitas Responden

Nama :
 Fakultas :
 Prodi /Jurusan :
 No. Responden : _____(diisi peneliti)

B. Petunjuk Pengisian

1. Peneliti sangat mengharapkan bantuan dari mahasiswa/i untuk berkenan memberikan tanggapan terhadap setiap pernyataan instrumen penelitian ini dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada salah satu kolom pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan mahasiswa/i. Adapun pilihan jawaban untuk angket dalam penelitian ini adalah:

Kode	Keterangan
SP	Sangat Puas
P	Puas
KP	Kurang Puas
TP	Tidak Puas
STP	Sangat Tidak Puas

2. Dalam angket ini tidak ada jawaban benar dan salah, sehingga jawablah sesuai dengan keadaan mahasiswa/i di kampus
3. Jawaban mahasiswa/i dijamin kerahasiaannya oleh peneliti.

No.	Pernyataan	Jawaban				
		STP	TP	KP	P	SP
<i>Pengalaman Akademik</i>						
Responsibilitas dosen terhadap kebutuhan mahasiswa						
1	Staf akademik terlibat secara aktif dalam membantu menyelesaikan masalah atau pertanyaan mahasiswa					
2	Saya merasa bahwa penyedia layanan akademik selalu siap membantu dan memberikan bantuan ketika diperlukan					
3	Mahasiswa merasa didengar dan dipahami ketika berkomunikasi dengan penyedia layanan terkait masalah akademik atau fasilitas kampus					
4	Respon terhadap pertanyaan atau permintaan mahasiswa seringkali lambat dan tidak efisien					

<i>Dukungan Mahasiswa</i>						
Aksesibilitas layanan konseling bagi mahasiswa						
5	Prosedur dan kebijakan layanan akademik dan sarana prasarana mudah dipahami oleh mahasiswa					
6	Saya merasa informasi administratif terkait pendaftaran, penilaian, dan administrasi akademik sangat jelas					
7	Mahasiswa mendapatkan kemudahan dalam melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing akademik (DPA)					
8	Mahasiswa mendapatkan pelayanan administrasi kurang efektif dan efisien					
<i>Layanan Kampus</i>						
Aksesibilitas sumber daya, layanan peminjaman, dan dukungan penelitian						

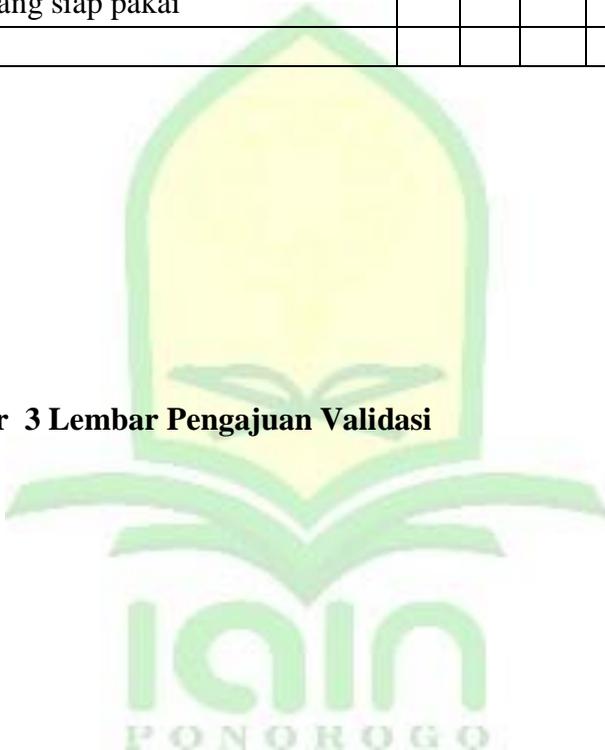
9	Dosen memberikan materi sesuai dengan RPS					
10	Dosen memberikan tugas jika tidak hadir dalam pembelajaran sesuai dengan RPS					
11	Tenaga Administrasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku					

Efisiensi proses administrative, kejelasan informasi yang disediakan						
12	Informasi umum terkait program studi, kebijakan akademik, dan prosedur administrative disampaikan secara konsisten					
13	Informasi terkait proses pendaftaran dan persyaratan administratif diberikan dengan konsisten					
14	Mahasiswa merasa bahwa informasi umum yang mereka terima seringkali berubah secara tiba-tiba					

Lingkungan Kampus						
Kesediaan fasilitas keamanan						
15	Dosen atau staf akademik memiliki kesediaan waktu dan perhatian yang memadai terhadap kebutuhan mahasiswa					
16	Kebutuhan akademik mahasiswa diidentifikasi dan direspons dengan tepat					
17	Mahasiswa merasa bahwa konselor atau pembimbing akademik tidak membantu mereka mengatasi persoalan akademik					
Pengembangan Pribadi						
Ketersediaan dukungan non akademik						
18	Bahan ajar yang disediakan dosen relevan dengan materi pembelajaran					
19	Terdapat sumber daya pembelajaran tambahan, seperti buku					

	refrensi, artikel atau video yang dapat diakses mahasiswa					
20	Ruang kelas dilengkapi dengan mediapembelajaran yang siap pakai					

Lembar 3 Lembar Pengajuan Validasi



LEMBAR PENGAJUAN VALIDASI

Instrumen penelitian tesis atas nama saudara:

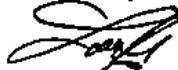
Nama : Lutfiatul Khasanah
 NIM : 502220028
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul Penelitian : Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan, Akademik,
 dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa
 Pascasarjana IAIN Ponorogo Tahun Akademik 2022/2023

Telah diperiksa dan direvisi oleh dosen pembimbing tesis pada:

Hari/tanggal :

Dan untuk selanjutnya instrumen penelitian ini dapat dilanjutkan pada tahap validasi instrumen penelitian kepada Bapak/Ibu dosen.

Ponorogo, 23 Januari 2024
 Mahasiswa,



Lutfiatul Khasanah
 NIM. 502220028

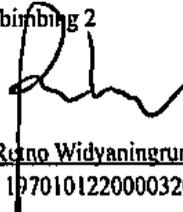
Mengetahui,

Pembimbing 1



Dr. Mukhibat, M. Ag
 NIP. 197311062006041017

Pembimbing 2



Dr. Retno Widyaningrum, M. Pd
 NIP. 197010122000032001

Lampiran 4 Surat Permohonan Validasi

SURAT PERMOHONAN VALIDASI

Hal Permohonan Validasi Instrumen Penelitian Tesis

Lampiran : 1 Bendel

Kepada Yth,

Bapak/Ibu

Di Institut Agama Islam Negeri Ponorogo

Sehubungan dengan rencana pelaksanaan tugas akhir tesis, dengan ini saya:

Nama : Lutfiatul Khasanah
 NIM : 502220028
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Judul Tesis : Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan,
 Akademik, dan Sarana Prasarana terhadap
 Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana IAIN Ponorogo
 Tahun Akademik 2022/2023

Dengan hormat mohon Bapak/Ibu dosen berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian tugas akhir tesis yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: (1) instrumen lembar validasi, (2) kisi-kisi instrumen penelitian tugas akhir tesis, dan (3) lembar angket penelitian.

Demikian surat permohonan validasi ini saya sampaikan, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu dosen saya mengucapkan terima kasih.

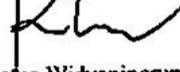
Pembimbing 1

Dr. Mukhibat, M. Ag

NIP. 197311062006041017

Ponorogo, 23 Januari 2024

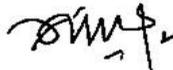
Pembimbing 2

Dr. Retno Widyaningrum, M. Pd

NIP. 197010122000032001

Menyetujui,

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Dr. Elfi Yuliani Rochmah, S.Ag, M.Pd.I

NIP. 197207091998032004

Lampiran 5 Uji Validitas oleh Ahli (expert judgment)

**INSTRUMEN LEMBAR VALIDASI VARIABEL KUALITAS
LAYANAN AKADEMIK**

A. Judul: Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Tahun Akademik 2022-2023

B. PENGANTAR

Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh perbaikan dari Bapak/Ibu terhadap angket yang telah dibuat. Pendapat, saran, dan kritik yang membangun dari Bapak/Ibu sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas angket ini.

C. PETUNJUK

1. Bapak/Ibu dimohon memberikan penilaian pada masing-masing butir/item pernyataan sebagai landasan bahwa pernyataan tersebut baik digunakan untuk penelitian.
2. Bapak/Ibu dimohon memberikan skor pada setiap butir/item pernyataan dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada kolom dengan skala penilaian sebagai berikut:
 - 1 = Tidak Baik
 - 2 = Kurang Baik
 - 3 = Cukup Baik
 - 4 = Baik
 - 5 = Sangat Baik

D. PENILAIAN

No	Aspek penilaian	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
1	Relevansi pernyataan dengan variabel	Pernyataan sesuai dengan indikator memiliki keterampilan komunikasi dalam pelayanan akademik					✓

No	Aspek penilaian	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
		Pernyataan sesuai dengan indikator pelayanan akademik yang berorientasi pada mahasiswa					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator penguasaan materi				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator Kecakapan dalam memberikan pelayanan bagi mahasiswa					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator kemudahan dan ketersediaan layanan akademik bagi mahasiswa				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator metode pengajaran yang interaktif					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator Kemampuan dan integritas penyedia layanan akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa					✓

No	Aspek penilaian	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
		Pernyataan sesuai dengan indikator Kemampuan memberikan kompensasi atau solusi					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator tata letak dan desain fisik ruang kelas dan ruang administrasi akademik				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator Keyakinan dan kepercayaan yang dimiliki mahasiswa terhadap pelayanan akademik					✓
2	Aspek petunjuk	Petunjuk mudah dipahami				✓	
		Petunjuk mudah dilaksanakan					✓
		Kriteria penilaian dinyatakan dengan jelas					✓
3	Kelayakan Bahasa	Bahasa yang digunakan dapat dipahami dengan jelas				✓	
		Bahasa yang digunakan komunikatif					✓
Jumlah							

E. KRITIK DAN SARAN

Pilihan jawaban untuk angket sebaiknya diurutkan
 dari skala ter-kecil menuju skala tertinggi
 sehingga responden lebih mudah mengisi karena label
 STP, TP, LP, P dan SP mengacu ke kanan sesuai
 degree of comparison sendiri ke kanan
 sendiri puas (SP)

F. KESIMPULAN:

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, lembar angket untuk variabel
 kualitas layanan akademik dinyatakan:

- A : Dapat digunakan langsung tanpa revisi
- B : Dapat digunakan setelah direvisi
- C : Tidak dapat digunakan

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana
 mestinya.

Ponorogo, 5 Januari 2024

Validator

Dr. Dhinuk Rupta Wirama, M.Pd

NIP. 1930327201012007

INSTRUMEN LEMBAR VALIDASI VARIABEL KUALITAS LAYANAN SARANA PRASARANA

A. Judul: Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Tahun Akademik 2022-2023

B. PENGANTAR

Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh perbaikan dari Bapak/Ibu terhadap angket yang telah dibuat. Pendapat, saran, dan kritik yang membangun dari Bapak/Ibu sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas angket ini.

C. PETUNJUK

- a. Bapak/Ibu dimohon memberikan penilaian pada masing-masing butir/item pernyataan sebagai landasan bahwa pernyataan tersebut baik digunakan untuk penelitian.
- b. Bapak/Ibu dimohon memberikan skor pada setiap butir/item pernyataan dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada kolom dengan skala penilaian sebagai berikut:
 - 1 = Tidak Baik
 - 2 = Kurang Baik
 - 3 = Cukup Baik
 - 4 = Baik
 - 5 = Sangat Baik

D. PENILAIAN

No	Aspek penilaian	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
1	Relevansi pernyataan dengan variabel	Pernyataan sesuai dengan indikator ketersediaan dan kecukupan fasilitas untuk mahasiswa					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator kemudahan akses fasilitas untuk mahasiswa					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator pemanfaatan fasilitas yang tersedia					✓
2	Aspek petunjuk	Petunjuk mudah dipahami				✓	
		Petunjuk mudah dilaksanakan				✓	
		Kriteria penilaian dinyatakan dengan jelas					✓
3	Kelayakan Bahasa	Bahasa yang digunakan dapat dipahami dengan jelas				✓	
		Bahasa yang digunakan komunikatif					✓
Jumlah							

E. KRITIK DAN SARAN

Kate Sebalinya dimulai dari STP, TP, UP, P, SP
 Sehingga semakin ke kanan menunjukkan degree of
 Comparison semakin meningkat.

.....

.....

F. KESIMPULAN

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, lembar angket untuk variabel kualitas layanan sarana prasarana dinyatakan:

- A : Dapat digunakan langsung tanpa revisi
- B** : Dapat digunakan setelah direvisi
- C : Tidak dapat digunakan

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 05 Februari 2024

Validator


Dr. Dhimitry Puptya Kusana, M.Pd
NIP. 19830327 201102007



INSTRUMEN LEMBAR VALIDASI VARIABEL KEPUASAN MAHASISWA

A. Judul: Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Tahun Akademik 2022-2023

B. PENGANTAR

Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh perbaikan dari Bapak/Ibu terhadap angket yang telah dibuat. Pendapat, saran, dan kritik yang membangun dari Bapak/Ibu sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas angket ini.

C. PETUNJUK

1. Bapak/Ibu dimohon memberikan penilaian pada masing-masing butir/item pernyataan sebagai landasan bahwa pernyataan tersebut baik digunakan untuk penelitian.
2. Bapak/Ibu dimohon memberikan skor pada setiap butir/item pernyataan dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada kolom dengan skala penilaian sebagai berikut:
 - 1 = Tidak Baik
 - 2 = Kurang Baik
 - 3 = Cukup Baik
 - 4 = Baik
 - 5 = Sangat Baik

D. PENILAIAN

No	Aspek	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
1	Relevansi pernyataan dengan variabel	Pernyataan sesuai dengan indikator memiliki kemampuan dalam memberikan komunikasi secara efisien					✓

		Pernyataan sesuai dengan indikator kejelasan prosedur dan kebijakan				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator kompetensi dosen dan staf					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator ketepatan dalam memberikan pelayanan				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator pemberian informasi yang konsisten				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator ketertarikan pada kebutuhan mahasiswa				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator bahan ajar dan sumber daya					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator ketersediaan fasilitas yang memadai					✓
2	Aspek petunjuk	Petunjuk mudah dipahami					✓
		Petunjuk mudah dilaksanakan					✓
		Kriteria penilaian dinyatakan dengan jelas				✓	
3	Kelayakan Bahasa	Bahasa yang digunakan dapat dipahami dengan jelas				✓	
		Bahasa yang digunakan komunikatif				✓	
		Jumlah					

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

F. KESIMPULAN

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, lembar angket untuk variabel kepemimpinan kepala sekolah penggerak dinyatakan:

- A : Dapat digunakan langsung tanpa revisi
- B : Dapat digunakan dengan sedikit revisi
- C : Tidak dapat digunakan

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 05 Februari 2024

Validator


Dr. Dhinuk Kirana, MEd
NIP. 198303272011012007

**INSTRUMEN LEMBAR VALIDASI VARIABEL KUALITAS
LAYANAN AKADEMIK**

A. Judul: Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Tahun Akademik 2022-2023

B. PENGANTAR

Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh perbaikan dari Bapak/Ibu terhadap angket yang telah dibuat. Pendapat, saran, dan kritik yang membangun dari Bapak/Ibu sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas angket ini.

C. PETUNJUK

1. Bapak/Ibu dimohon memberikan penilaian pada masing-masing butir/item pernyataan sebagai landasan bahwa pernyataan tersebut baik digunakan untuk penelitian.
2. Bapak/Ibu dimohon memberikan skor pada setiap butir/item pernyataan dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada kolom dengan skala penilaian sebagai berikut:
 - 1 = Tidak Baik
 - 2 = Kurang Baik
 - 3 = Cukup Baik
 - 4 = Baik
 - 5 = Sangat Baik

D. PENILAIAN

No	Aspek penilaian	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
1	Relevansi pernyataan dengan variabel	Pernyataan sesuai dengan indikator memiliki keterampilan komunikasi dalam pelayanan akademik					✓

No	Aspek penilaian	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
		Pernyataan sesuai dengan indikator pelayanan akademik yang berorientasi pada mahasiswa					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator penguasaan materi				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator Kecakapan dalam memberikan pelayanan bagi mahasiswa					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator kemudahan dan ketersediaan layanan akademik bagi mahasiswa				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator metode pengajaran yang interaktif					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator Kemampuan dan integritas penyedia layanan akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa					✓

No	Aspek penilaian	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
		Pernyataan sesuai dengan indikator Kemampuan memberikan kompensasi atau solusi					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator tata letak dan desain fisik ruang kelas dan ruang administrasi akademik				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator Keyakinan dan kepercayaan yang dimiliki mahasiswa terhadap pelayanan akademik					✓
2	Aspek petunjuk	Petunjuk mudah dipahami				✓	
		Petunjuk mudah dilaksanakan					✓
		Kriteria penilaian dinyatakan dengan jelas					✓
3	Kelayakan Bahasa	Bahasa yang digunakan dapat dipahami dengan jelas				✓	
		Bahasa yang digunakan komunikatif					✓
Jumlah							

E. KRITIK DAN SARAN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

F. KESIMPULAN

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, lembar angket untuk variabel kinerja guru dinyatakan:

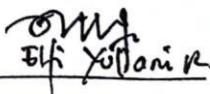
1. Layak digunakan untuk uji coba tanpa revisi
2. Layak digunakan untuk uji coba setelah revisi
3. Tidak layak digunakan untuk uji coba

*mohon diberi tanda silang (X) pada nomor yang sesuai dengan kesimpulan Bapak/Ibu.

Demikian lembar validasi ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, Januari 2024

Validator


Eli Yuliani

**INSTRUMEN LEMBAR VALIDASI VARIABEL KUALITAS
LAYANAN SARANA PRASARANA**

A. Judul: Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Tahun Akademik 2022-2023

B. PENGANTAR

Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh perbaikan dari Bapak/Ibu terhadap angket yang telah dibuat. Pendapat, saran, dan kritik yang membangun dari Bapak/Ibu sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas angket ini.

C. PETUNJUK

- a. Bapak/Ibu dimohon memberikan penilaian pada masing-masing butir/item pernyataan sebagai landasan bahwa pernyataan tersebut baik digunakan untuk penelitian.:
- b. Bapak/Ibu dimohon memberikan skor pada setiap butir/item pernyataan dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada kolom dengan skala penilaian sebagai berikut:
 - 1 = Tidak Baik
 - 2 = Kurang Baik
 - 3 = Cukup Baik
 - 4 = Baik
 - 5 = Sangat Baik

D. PENILAIAN

No	Aspek penilaian	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
1	Relevansi pernyataan dengan variabel	Pernyataan sesuai dengan indikator ketersediaan dan kecukupan fasilitas untuk mahasiswa				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator kemudahan akses fasilitas untuk mahasiswa				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator pemanfaatan fasilitas yang tersedia					✓
2	Aspek petunjuk	Petunjuk mudah dipahami					✓
		Petunjuk mudah dilaksanakan					✓
		Kriteria penilaian dinyatakan dengan jelas					✓
3	Kelayakan Bahasa	Bahasa yang digunakan dapat dipahami dengan jelas				✓	
		Bahasa yang digunakan komunikatif					✓
Jumlah							

E. KRITIK DAN SARAN

.....

.....

.....

.....

.....

E. KRITIK DAN SARAN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

F. KESIMPULAN

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, lembar angket untuk variabel kinerja guru dinyatakan:

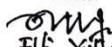
1. Layak digunakan untuk uji coba tanpa revisi
2. Layak digunakan untuk uji coba setelah revisi
3. Tidak layak digunakan untuk uji coba

*mohon diberi tanda silang (X) pada nomor yang sesuai dengan kesimpulan Bapak/Ibu.

Demikian lembar validasi ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, Januari 2024

Validator


Efi Yuliani

**INSTRUMEN LEMBAR VALIDASI VARIABEL KEPUASAN
MAHASISWA**

A. Judul: Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Tahun Akademik 2022-2023

B. PENGANTAR

Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh perbaikan dari Bapak/Ibu terhadap angket yang telah dibuat. Pendapat, saran, dan kritik yang membangun dari Bapak/Ibu sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas angket ini.

C. PETUNJUK

1. Bapak/Ibu dimohon memberikan penilaian pada masing-masing butir/item pernyataan sebagai landasan bahwa pernyataan tersebut baik digunakan untuk penelitian.
2. Bapak/Ibu dimohon memberikan skor pada setiap butir/item pernyataan dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada kolom dengan skala penilaian sebagai berikut:
 - 1 = Tidak Baik
 - 2 = Kurang Baik
 - 3 = Cukup Baik
 - 4 = Baik
 - 5 = Sangat Baik

D. PENILAIAN

No	Aspek	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
1.	Relevansi pernyataan dengan variabel	Pernyataan sesuai dengan indikator memiliki kemampuan dalam memberikan komunikasi secara efisien					✓

		Pernyataan sesuai dengan indikator kejelasan prosedur dan kebijakan					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator kompetensi dosen dan staf					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator ketepatan dalam memberikan pelayanan					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator pemberian informasi yang konsisten					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator ketertarikan pada kebutuhan mahasiswa					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator bahan ajar dan sumber daya					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator ketersediaan fasilitas yang memadai					✓
2.	Aspek petunjuk	Petunjuk mudah dipahami					✓

E. KRITIK DAN SARAN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

F. KESIMPULAN

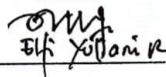
Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, lembar angket untuk variabel kinerja guru dinyatakan:

1. Layak digunakan untuk uji coba tanpa revisi
2. Layak digunakan untuk uji coba setelah revisi
3. Tidak layak digunakan untuk uji coba

*mohon diberi tanda silang (X) pada nomor yang sesuai dengan kesimpulan Bapak/Ibu.
Demikian lembar validasi ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 5 Januari 2024

Validator


Eli Yotani R.

No	Aspek penilaian	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
		Pernyataan sesuai dengan indikator pelayanan akademik yang berorientasi pada mahasiswa					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator penguasaan materi					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator Kecakapan dalam memberikan pelayanan bagi mahasiswa			✓		
		Pernyataan sesuai dengan indikator kemudahan dan ketersediaan layanan akademik bagi mahasiswa					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator metode pengajaran yang interaktif			✓		
		Pernyataan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator Kemampuan dan integritas penyedia layanan akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa			✓		

No	Aspek penilaian	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
		Pernyataan sesuai dengan indikator pelayanan akademik yang berorientasi pada mahasiswa					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator penguasaan materi					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator Kecakapan dalam memberikan pelayanan bagi mahasiswa				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator kemudahan dan ketersediaan layanan akademik bagi mahasiswa					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator metode pengajaran yang interaktif				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator Kemampuan dan integritas penyedia layanan akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa					✓

No	Aspek penilaian	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
		Pernyataan sesuai dengan indikator Kemampuan memberikan kompensasi atau solusi					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator tata letak dan desain fisik ruang kelas dan ruang administrasi akademik					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator Keyakinan dan kepercayaan yang dimiliki mahasiswa terhadap pelayanan akademik				✓	
2	Aspek petunjuk	Petunjuk mudah dipahami					✓
		Petunjuk mudah dilaksanakan				✓	
		Kriteria penilaian dinyatakan dengan jelas					✓
3	Kelayakan Bahasa	Bahasa yang digunakan dapat dipahami dengan jelas					✓
		Bahasa yang digunakan komunikatif				✓	
Jumlah							

**INSTRUMEN LEMBAR VALIDASI VARIABEL KUALITAS
LAYANAN SARANA PRASARANA**

A. Judul: Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Tahun Akademik 2022-2023

B. PENGANTAR

Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh perbaikan dari Bapak/Ibu terhadap angket yang telah dibuat. Pendapat, saran, dan kritik yang membangun dari Bapak/Ibu sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas angket ini.

C. PETUNJUK

- a. Bapak/Ibu dimohon memberikan penilaian pada masing-masing butir/item pernyataan sebagai landasan bahwa pernyataan tersebut baik digunakan untuk penelitian.
- b. Bapak/Ibu dimohon memberikan skor pada setiap butir/item pernyataan dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada kolom dengan skala penilaian sebagai berikut:
 - 1 = Tidak Baik
 - 2 = Kurang Baik
 - 3 = Cukup Baik
 - 4 = Baik
 - 5 = Sangat Baik

D. PENILAIAN

No	Aspek penilaian	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
1	Relevansi pernyataan dengan variabel	Pernyataan sesuai dengan indikator ketersediaan dan kecukupan fasilitas untuk mahasiswa					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator kemudahan akses fasilitas untuk mahasiswa					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator pemanfaatan fasilitas yang tersedia				✓	
2	Aspek petunjuk	Petunjuk mudah dipahami					✓
		Petunjuk mudah dilaksanakan					✓
		Kriteria penilaian dinyatakan dengan jelas					✓
3	Kelayakan Bahasa	Bahasa yang digunakan dapat dipahami dengan jelas				✓	
		Bahasa yang digunakan komunikatif					✓
Jumlah							

E. KRITIK DAN SARAN

.....

.....

.....

.....

.....

E. KRITIK DAN SARAN

.....

.....

.....

.....

Telah di revisi sesuai dengan catatan.

.....

.....

.....

.....

F. KESIMPULAN

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, lembar angket untuk variabel kepemimpinan kepala sekolah penggerak dinyatakan:

- A : Dapat digunakan langsung tanpa revisi
- B : Dapat digunakan setelah direvisi
- C : Tidak dapat digunakan

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 02 Maret 2024

Validator



Dr. Tintin Susilowati, M.Pd

NIP. 197711162008012017

INSTRUMEN LEMBAR VALIDASI VARIABEL KEPUASAN MAHASISWA

A. Judul: Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Tahun Akademik 2022-2023

B. PENGANTAR

Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh perbaikan dari Bapak/Ibu terhadap angket yang telah dibuat. Pendapat, saran, dan kritik yang membangun dari Bapak/Ibu sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas angket ini.

C. PETUNJUK

1. Bapak/Ibu dimohon memberikan penilaian pada masing-masing butir/item pernyataan sebagai landasan bahwa pernyataan tersebut baik digunakan untuk penelitian.
2. Bapak/Ibu dimohon memberikan skor pada setiap butir/item pernyataan dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada kolom dengan skala penilaian sebagai berikut:
 - 1 = Tidak Baik
 - 2 = Kurang Baik
 - 3 = Cukup Baik
 - 4 = Baik
 - 5 = Sangat Baik

D. PENILAIAN

No	Aspek	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
1	Relevansi pernyataan dengan variabel	Pernyataan sesuai dengan indikator memiliki kemampuan dalam memberikan komunikasi secara efisien					✓

		Pernyataan sesuai dengan indikator kejelasan prosedur dan kebijakan					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator kompetensi dosen dan staf					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator ketepatan dalam memberikan pelayanan					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator pemberian informasi yang konsisten					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator ketertarikan pada kebutuhan mahasiswa					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator bahan ajar dan sumber daya					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator ketersediaan fasilitas yang memadai					✓
2	Aspek petunjuk	Petunjuk mudah dipahami					✓
		Petunjuk mudah dilaksanakan					✓
		Kriteria penilaian dinyatakan dengan jelas					✓
3	Kelayakan Bahasa	Bahasa yang digunakan dapat dipahami dengan jelas					✓
		Bahasa yang digunakan komunikatif					✓
		Jumlah					

E. KRITIK DAN SARAN

.....

.....

.....

E. KRITIK DAN SARAN

.....
.....
.....
.....
Telah di revisi sesuai dengan catatan.
.....
.....
.....
.....
.....

F. KESIMPULAN

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, lembar angket untuk variabel kepemimpinan kepala sekolah penggerak dinyatakan:

- A : Dapat digunakan langsung tanpa revisi
- B : Dapat digunakan setelah direvisi
- C : Tidak dapat digunakan

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 02 Maret 2024

Validator



Dr. Tintin Susilowati, M.Pd

NIP. 197711162008012017

**INSTRUMEN LEMBAR VALIDASI VARIABEL KUALITAS
LAYANAN AKADEMIK**

A. Judul: Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Tahun Akademik 2022-2023

B. PENGANTAR

Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh perbaikan dari Bapak/Ibu terhadap angket yang telah dibuat. Pendapat, saran, dan kritik yang membangun dari Bapak/Ibu sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas angket ini.

C. PETUNJUK

1. Bapak/Ibu dimohon memberikan penilaian pada masing-masing butir/item pernyataan sebagai landasan bahwa pernyataan tersebut baik digunakan untuk penelitian.
2. Bapak/Ibu dimohon memberikan skor pada setiap butir/item pernyataan dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada kolom dengan skala penilaian sebagai berikut:
 - 1 = Tidak Baik
 - 2 = Kurang Baik
 - 3 = Cukup Baik
 - 4 = Baik
 - 5 = Sangat Baik

D. PENILAIAN

No	Aspek penilaian	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
1	Relevansi pernyataan dengan variabel	Pernyataan sesuai dengan indikator memiliki keterampilan komunikasi dalam pelayanan akademik				✓	

No	Aspek penilaian	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
		Pernyataan sesuai dengan indikator pelayanan akademik yang berorientasi pada mahasiswa				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator penguasaan materi				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator Kecakapan dalam memberikan pelayanan bagi mahasiswa					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator kemudahan dan ketersediaan layanan akademik bagi mahasiswa				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator metode pengajaran yang interaktif					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator Kemampuan dan integritas penyedia layanan akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa				✓	

No	Aspek penilaian	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
		Pernyataan sesuai dengan indikator Kemampuan memberikan kompensasi atau solusi					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator tata letak dan desain fisik ruang kelas dan ruang administrasi akademik				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator Keyakinan dan kepercayaan yang dimiliki mahasiswa terhadap pelayanan akademik				✓	
2	Aspek petunjuk	Petunjuk mudah dipahami				✓	
		Petunjuk mudah dilaksanakan					✓
		Kriteria penilaian dinyatakan dengan jelas				✓	
3	Kelayakan Bahasa	Bahasa yang digunakan dapat dipahami dengan jelas					✓
		Bahasa yang digunakan komunikatif					✓
Jumlah							

E. KRITIK DAN SARAN

.....

Saya telah menerima ini cukup baik dan sesuai untuk di gunakan sebagai alat untuk mengumpulkan informasi - informasi atau data - data penelitian

Dan juga mendapat variabel - variabel penelitian atau permasalahan permasalahan penelitian.

F. KESIMPULAN

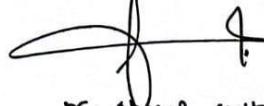
Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, lembar angket untuk variabel kepemimpinan kepala sekolah penggerak dinyatakan:

- A : Dapat digunakan langsung tanpa revisi
- B : Dapat digunakan dengan sedikit revisi
- C : Tidak dapat digunakan

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 05 Februari 2024

Validator



Dr. Ahmad Sultan

NIP. 19890118 2020121 007

**INSTRUMEN LEMBAR VALIDASI VARIABEL KUALITAS
LAYANAN SARANA PRASARANA**

A. Judul: Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Tahun Akademik 2022-2023

B. PENGANTAR

Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh perbaikan dari Bapak/Ibu terhadap angket yang telah dibuat. Pendapat, saran, dan kritik yang membangun dari Bapak/Ibu sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas angket ini.

C. PETUNJUK

- a. Bapak/Ibu dimohon memberikan penilaian pada masing-masing butir/item pernyataan sebagai landasan bahwa pernyataan tersebut baik digunakan untuk penelitian.
- b. Bapak/Ibu dimohon memberikan skor pada setiap butir/item pernyataan dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada kolom dengan skala penilaian sebagai berikut:
 - 1 = Tidak Baik
 - 2 = Kurang Baik
 - 3 = Cukup Baik
 - 4 = Baik
 - 5 = Sangat Baik

D. PENILAIAN

No	Aspek penilaian	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
1	Relevansi pernyataan dengan variabel	Pernyataan sesuai dengan indikator ketersediaan dan kecukupan fasilitas untuk mahasiswa					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator kemudahan akses fasilitas untuk mahasiswa					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator pemanfaatan fasilitas yang tersedia				✓	
2	Aspek petunjuk	Petunjuk mudah dipahami					✓
		Petunjuk mudah dilaksanakan				✓	
		Kriteria penilaian dinyatakan dengan jelas					✓
3	Kelayakan Bahasa	Bahasa yang digunakan dapat dipahami dengan jelas					✓
		Bahasa yang digunakan komunikatif				✓	
Jumlah							

E. KRITIK DAN SARAN

.....

.....

.....

.....

.....

F. KESIMPULAN

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, lembar angket untuk variabel kepemimpinan kepala sekolah penggerak dinyatakan:

- A : Dapat digunakan langsung tanpa revisi
- B : Dapat digunakan dengan sedikit revisi
- C : Tidak dapat digunakan

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 05 Februari 2024

Validator



Dr. Ahmad Sultan

NIP. 19890118 2020121007

**INSTRUMEN LEMBAR VALIDASI VARIABEL KEPUASAN
MAHASISWA**

A. Judul: Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Sarana Prasarana terhadap Keputusan Mahasiswa Pascasarjana Tahun Akademik 2022-2023

B. PENGANTAR

Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh perbaikan dari Bapak/Ibu terhadap angket yang telah dibuat. Pendapat, saran, dan kritik yang membangun dari Bapak/Ibu sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas angket ini.

C. PETUNJUK

1. Bapak/Ibu dimohon memberikan penilaian pada masing-masing butir/item pernyataan sebagai landasan bahwa pernyataan tersebut baik digunakan untuk penelitian.
2. Bapak/Ibu dimohon memberikan skor pada setiap butir/item pernyataan dengan memberikan tanda *checklist* (✓) pada kolom dengan skala penilaian sebagai berikut:
 - 1 = Tidak Baik
 - 2 = Kurang Baik
 - 3 = Cukup Baik
 - 4 = Baik
 - 5 = Sangat Baik

D. PENILAIAN

No	Aspek	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
1	Relevansi pernyataan dengan variabel	Pernyataan sesuai dengan indikator memiliki kemampuan dalam memberikan komunikasi secara etisien				✓	

		Pernyataan sesuai dengan indikator kejelasan prosedur dan kebijakan				✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator kompetensi dosen dan staf				✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator ketepatan dalam memberikan pelayanan				✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator pemberian informasi yang konsisten				✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator ketertarikan pada kebutuhan mahasiswa				✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator bahan ajar dan sumber daya				✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator ketersediaan fasilitas yang memadai				✓
2	Aspek petunjuk	Petunjuk mudah dipahami				✓
		Petunjuk mudah dilaksanakan				✓
		Kriteria penilaian dinyatakan dengan jelas				✓
3	Kelayakan Bahasa	Bahasa yang digunakan dapat dipahami dengan jelas				✓
		Bahasa yang digunakan komunikatif				✓
		Jumlah				

E. KRITIK DAN SARAN

.....

.....

.....

kepemimpinan kepala sekolah penggerak dinyatakan:

- A : Dapat digunakan langsung tanpa revisi
- B : Dapat digunakan dengan sedikit revisi
- C : Tidak dapat digunakan

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 05 Februari 2024

Validator



Dr. Ahmao Sultan
NIP. 19890182020121007


PONOROGO

**INSTRUMEN LEMBAR VALIDASI VARIABEL KUALITAS
LAYANAN AKADEMIK**

A. Judul: Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Tahun Akademik 2022-2023

B. PENGANTAR

Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh perbaikan dari Bapak/Ibu terhadap angket yang telah dibuat. Pendapat, saran, dan kritik yang membangun dari Bapak/Ibu sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas angket ini.

C. PETUNJUK

1. Bapak/Ibu dimohon memberikan penilaian pada masing-masing butir/item pernyataan sebagai landasan bahwa pernyataan tersebut baik digunakan untuk penelitian.
2. Bapak/Ibu dimohon memberikan skor pada setiap butir/item pernyataan dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada kolom dengan skala penilaian sebagai berikut:
 - 1 = Tidak Baik
 - 2 = Kurang Baik
 - 3 = Cukup Baik
 - 4 = Baik
 - 5 = Sangat Baik

D. PENILAIAN

No	Aspek penilaian	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
1	Relevansi pernyataan dengan variabel	Pernyataan sesuai dengan indikator memiliki keterampilan komunikasi dalam pelayanan akademik					√

No	Aspek penilaian	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
		Pernyataan sesuai dengan indikator pelayanan akademik yang berorientasi pada mahasiswa				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator penguasaan materi				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator Kecakapan dalam memberikan pelayanan bagi mahasiswa				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator kemudahan dan ketersediaan layanan akademik bagi mahasiswa					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator metode pengajaran yang interaktif					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi				✓	
		Pernyataan sesuai dengan indikator Kemampuan dan integritas penyedia layanan akademik untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa					✓

No	Aspek penilaian	Indikator	Penilaian				
			1	2	3	4	5
		Pernyataan sesuai dengan indikator Kemampuan memberikan kompensasi atau solusi					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator tata letak dan desain fisik ruang kelas dan ruang administrasi akademik					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator kualitas pelayanan tenaga administrasi					✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator Keyakinan dan kepercayaan yang dimiliki mahasiswa terhadap pelayanan akademik				✓	
2	Aspek petunjuk	Petunjuk mudah dipahami				✓	
		Petunjuk mudah dilaksanakan					✓
		Kriteria penilaian dinyatakan dengan jelas					✓
3	Kelayakan Bahasa	Bahasa yang digunakan dapat dipahami dengan jelas					✓
		Bahasa yang digunakan komunikatif					✓
Jumlah							

E. KRITIK DAN SARAN

.....

F. KESIMPULAN

Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, lembar angket untuk variabel kualitas layanan akademik dinyatakan:

- A : Dapat digunakan langsung tanpa revisi
- B : Dapat digunakan setelah direvisi
- C : Tidak dapat digunakan

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 05 Februari 2024

Validator



NIP.

**INSTRUMEN LEMBAR VALIDASI VARIABEL KUALITAS
LAYANAN SARANA PRASARANA**

A. Judul: Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Tahun Akademik 2022-2023

B. PENGANTAR

Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh perbaikan dari Bapak/Ibu terhadap angket yang telah dibuat. Pendapat, saran, dan kritik yang membangun dari Bapak/Ibu sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas angket ini.

C. PETUNJUK

- a. Bapak/Ibu dimohon memberikan penilaian pada masing-masing butir/item pernyataan sebagai landasan bahwa pernyataan tersebut baik digunakan untuk penelitian.
- b. Bapak/Ibu dimohon memberikan skor pada setiap butir/item pernyataan dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada kolom dengan skala penilaian sebagai berikut:
 - 1 = Tidak Baik
 - 2 = Kurang Baik
 - 3 = Cukup Baik
 - 4 = Baik
 - 5 = Sangat Baik

		Pernyataan sesuai dengan indikator kejelasan prosedur dan kebijakan				✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator kompetensi dosen dan staf				✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator ketepatan dalam memberikan pelayanan				✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator pemberian informasi yang konsisten				✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator ketertarikan pada kebutuhan mahasiswa				✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator bahan ajar dan sumber daya				✓
		Pernyataan sesuai dengan indikator ketersediaan fasilitas yang memadai				✓
2	Aspek petunjuk	Petunjuk mudah dipahami				✓
		Petunjuk mudah dilaksanakan				✓
		Kriteria penilaian dinyatakan dengan jelas				✓
3	Kelayakan Bahasa	Bahasa yang digunakan dapat dipahami dengan jelas				✓
		Bahasa yang digunakan komunikatif				✓
		Jumlah				

E. KRITIK DAN SARAN

.....

.....

.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

F. KESIMPULAN

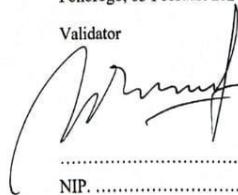
Berdasarkan penilaian yang telah dilakukan, lembar angket untuk variabel kepemimpinan kepala sekolah penggerak dinyatakan:

- A : Dapat digunakan langsung tanpa revisi
- B : Dapat digunakan dengan sedikit revisi
- C : Tidak dapat digunakan

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 05 Februari 2024

Validator



.....
NIP.

Lembar 6 Uji Keterbacaan oleh Responden

VALIDASI UJI KETERBACAAN ANGET PENELITIAN

Nama : AFNAN ZUMPOSTUL HABIB FARHAN
 Bidang keahlian/Instansi : Had / Pascasarjana IAIN Ponorogo

Komponen	Komentar/Saran
1. Surat mohon kesediaan mengisi angket	Ada (tersedia)
2. Petunjuk pengisian angket	Ada, petunjuk pengisian telah sesuai
3. Skala pengukuran	5 skala pengukuran (STP, TP, P, KP, dan SP)
4. Model tabel angket penelitian	Skala pengukuran menggunakan skala <i>likert</i>
5. Butir soal	Isi komentar/masukan jika diperlukan: No item No item No item No item

6. Komentar dan saran-saran tambahan untuk perbaikan angket penelitian:

Ponorogo, 8 Maret 2024



A. Z. HABIB FARHAN

VALIDASI UJI KETERBACAAN ANGGKET PENELITIAN

Nama : AYU ZAHROH MAFIAH
 Bidang keahlian/Instansi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM / PASCASARJANA IAIN
 PONOROGO

Komponen	Komentar/Saran
1. Surat mohon kesediaan mengisi angket	Ada (tersedia)
2. Petunjuk pengisian angket	Ada, petunjuk pengisian telah sesuai
3. Skala pengukuran	5 skala pengukuran (STP, TP, P, KP, dan SP)
4. Model tabel angket penelitian	Skala pengukuran menggunakan skala <i>likert</i>
5. Butir soal	Isi komentar/masukan jika diperlukan: No item No item No item No item

6. Komentar dan saran-saran tambahan untuk perbaikan angket penelitian:

13) Penyajian sudah sesuai dengan indikator instrumen

Ponorogo, 10 Maret 2024



VALIDASI UJI KETERBACAAN ANGKET PENELITIAN

Nama : Farhah, M. Ag
 Bidang keahlian/Instansi : Dosen SIA / LINDA GANTOR

Komponen	Komentar/Saran
1. Surat mohon kesediaan mengisi angket	Ada (tersedia)
2. Petunjuk pengisian angket	Ada, petunjuk pengisian telah sesuai
3. Skala pengukuran	5 skala pengukuran (STP, TP, P, KP, dan SP)
4. Model tabel angket penelitian	Skala pengukuran menggunakan skala <i>likert</i>
5. Butir soal	Isi komentar/masukan jika diperlukan: No item No item No item No item

6. Komentar dan saran-saran tambahan untuk perbaikan angket penelitian:

Beberapa pernyataan saya merasa, lebih baik hindari hal ini;

Pernyataan dapat digunakan dan telah sesuai dg indikator

Ponorogo, 9 Maret 2024



VALIDASI UJI KETERBACAAN ANGKET PENELITIAN

Nama : *Lena Samoyanti*
 Bidang keahlian/Instansi : *Pendidikan Bahasa Arab / PUSKAS IAIN Ponorogo*

Komponen	Komentar/Saran
1. Surat mohon kesediaan mengisi angket	Ada (tersedia)
2. Petunjuk pengisian angket	Ada, petunjuk pengisian telah sesuai
3. Skala pengukuran	5 skala pengukuran (STP, TP, P, KP, dan SP)
4. Model tabel angket penelitian	Skala pengukuran menggunakan skala <i>likert</i>
5. Butir soal	Isi komentar/masukan jika diperlukan: No item No item No item No item

6. Komentar dan saran-saran tambahan untuk perbaikan angket penelitian:

Pernyataan sudah sesuai dg indikator

Ponorogo, 4 Maret 2024

Pura

Lampiran 7 Hasil Uji Validitas

(Kualitas Layanan Akademik)

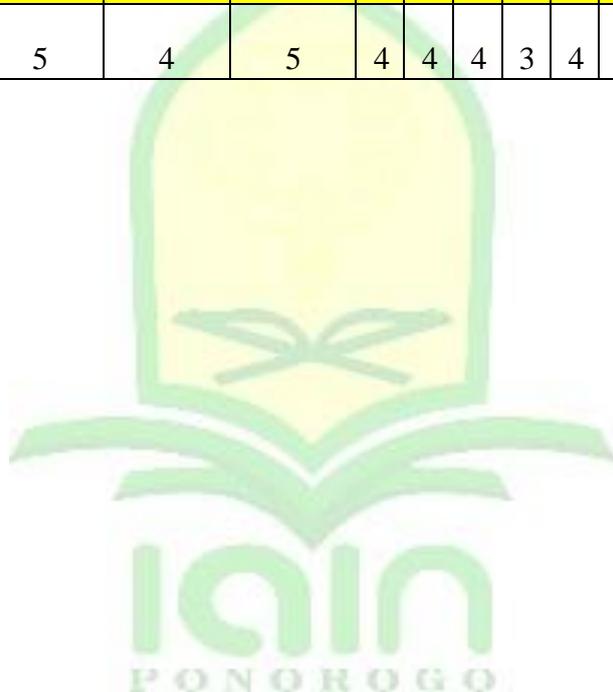
N o.	Validat or 1	Validat or 2	Validat or 3	Validat or 4	Validat or 5	s 1	s 2	s 3	s 4	s 5	Σ s	n (c -1)	V	Kesimp ulan
1	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	19	20	0.95	Valid
2	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4	18	20	0.9	Valid
3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	16	20	0.8	Valid
4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	18	20	0.9	Valid
5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	17	20	0.85	Valid
6	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	19	20	0.95	Valid
7	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	17	20	0.85	Valid

8	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	18	20	0.9	Valid
9	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	20	20	1	Valid
10	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	17	20	0.85	Valid
11	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	18	20	0.9	Valid
12	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	17	20	0.85	Valid
13	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	15	20	0.75	Valid
14	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	20	20	1	Valid
15	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	18	20	0.9	Valid
16	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	18	20	0.9	Valid
17	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	19	20	0.95	Valid

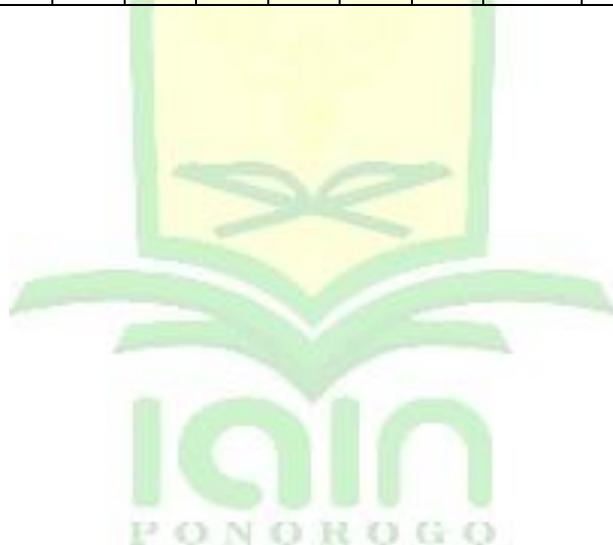
Kualitas Layanan Sarana Prasarana

N o	Validat or 1	Validat or 2	Validat or 3	Validat or 4	Validat or 5	s 1	s 2	s 3	s 4	s 5	Σ s	n (c -1)	V	Kesimp ulan
1	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	19	20	0.95	Valid
2	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	19	20	0.95	Valid
3	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	18	20	0.9	Valid
4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	18	20	0.9	Valid
5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	17	20	0.85	Valid
6	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	20	20	1	Valid
7	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	16	20	0.8	Valid

N o	Validat or 1	Validat or 2	Validat or 3	Validat or 4	Validat or 5	s 1	s 2	s 3	s 4	s 5	Σ s	n (c -1)	V	Kesimp ulan
8	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	19	20	0. 95	Valid



9	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	18	20	0.9	Valid
10	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	18	20	0.9	Valid
11	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	17	20	0.85	Valid
12	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3	18	20	0.9	Valid
13	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	17	20	0.85	Valid



Kepuasan Mahasiswa

No	Validat or 1	Validat or 2	Validat or 3	Validat or 4	Validat or 5	s 1	s 2	s 3	s 4	s 5	Σ s	n (c -1)	V	Kesimp ulan
1	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	19	20	0.95	Valid
2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	19	20	0.95	Valid
3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	16	20	0.8	Valid
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	19	20	0.95	Valid
5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	17	20	0.85	Valid
6	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	17	20	0.85	Valid
7	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	17	20	0.85	Valid
8	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	20	20	1	Valid

Lampiran 8 Hasil Angket Penelitian (Kualitas Layanan Akademik)

NO	KA1	KA2	KA3	KA4	KA5	KA6	KA7	KA8	KA9	KA10	KA11	KA12	KA13	KA14	KA15	KA16	KA17	KA18	KA19	KA20	KA21	KA22	KA23	KA24	KA25	KA26	KA27	KA28	KA29	KA30	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	3	3	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
8	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
9	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

NO	KA1	KA2	KA3	KA4	KA5	KA6	KA7	KA8	KA9	KA10	KA11	KA12	KA13	KA14	KA15	KA16	KA17	KA18	KA19	KA20	KA21	KA22	KA23	KA24	KA25	KA26	KA27	KA28	KA29	KA30
31	5	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
36	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	

N O	K A 1	K A 2	K A 3	K A 4	K A 5	K A 6	K A 7	K A 8	K A 9	K A 1 0	K A 1 1	K A 1 2	K A 1 3	K A 1 4	K A 1 5	K A 1 6	K A 1 7	K A 1 8	K A 1 9	K A 2 0	K A 2 1	K A 2 2	K A 2 3	K A 2 4	K A 2 5	K A 2 6	K A 2 7	K A 2 8	K A 2 9	K A 3 0	
7 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3
7 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7 6	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
7 7	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7 8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8 0	5	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	

N O	K A 1	K A 2	K A 3	K A 4	K A 5	K A 6	K A 7	K A 8	K A 9	K A 1 0	K A 1 1	K A 1 2	K A 1 3	K A 1 4	K A 1 5	K A 1 6	K A 1 7	K A 1 8	K A 1 9	K A 2 0	K A 2 1	K A 2 2	K A 2 3	K A 2 4	K A 2 5	K A 2 6	K A 2 7	K A 2 8	K A 2 9	K A 3 0	
8 1	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8 2	5	5	4	3	5	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8 3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
8 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8 6	4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8 7	3	1	5	4	3	4	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8 8	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
8 9	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9 0	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3

N O	K A 1	K A 2	K A 3	K A 4	K A 5	K A 6	K A 7	K A 8	K A 9	K A 1 0	K A 1 1	K A 1 2	K A 1 3	K A 1 4	K A 1 5	K A 1 6	K A 1 7	K A 1 8	K A 1 9	K A 2 0	K A 2 1	K A 2 2	K A 2 3	K A 2 4	K A 2 5	K A 2 6	K A 2 7	K A 2 8	K A 2 9	K A 3 0	
9 1	4	4	4	1	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9 3	4	4	4	4	2	5	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9 4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
9 5	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9 7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9 8	4	4	3	4	3	5	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9 9	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

N O	KS P1	KS P2	KS P3	KS P4	KS P5	KS P6	KS P7	KS P8	KS P9	KSP 10	KS P11	KSP 12	KSP 13	KSP 14	KSP 15	KSP 16
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3
24	5	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3
25	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3
27	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
28	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3
31	5	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3

32	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3
33	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
36	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	2	2	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	2	3
45	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
46	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3

66	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3
67	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
69	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	5	4	5	4	4	3	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4
81	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3
82	5	5	4	3	5	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4

83	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3
87	3	1	5	4	3	4	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4
88	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
89	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
90	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
91	4	4	4	1	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
93	4	4	4	4	2	5	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4
94	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
95	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	4	4	3	4	3	5	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4

100	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	2	3	4	2	3	3
101	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
102	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4

(Kepuasan Mahasiswa)

N O	K M 1	K M 2	K M 3	K M 4	K M 5	K M 6	K M 7	K M 8	K M 9	K M 10	K M 11	K M 12	K M 13	K M 14	K M 15	K M 16	K M 17	K M 18	K M 19	K M 20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

N O	K M 1	K M 2	K M 3	K M 4	K M 5	K M 6	K M 7	K M 8	K M 9	K M 10	K M 11	K M 12	K M 13	K M 14	K M 15	K M 16	K M 17	K M 18	K M 19	K M 20
4 6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4 7	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4 8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4 9	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
5 0	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5 2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5 3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3
5 4	3	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4

N O	K M 1	K M 2	K M 3	K M 4	K M 5	K M 6	K M 7	K M 8	K M 9	K M 10	K M 11	K M 12	K M 13	K M 14	K M 15	K M 16	K M 17	K M 18	K M 19	K M 20
55	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
56	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
58	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4
59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
63	4	4	2	2	3	3	2	4	2	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4

N O	K M 1	K M 2	K M 3	K M 4	K M 5	K M 6	K M 7	K M 8	K M 9	K M 10	K M 11	K M 12	K M 13	K M 14	K M 15	K M 16	K M 17	K M 18	K M 19	K M 20
1 0 0	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
1 0 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1 0 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3

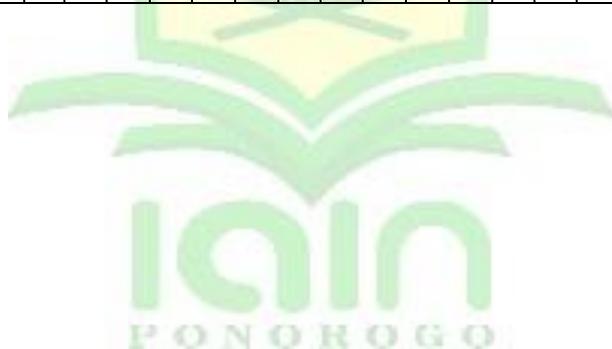
Lampiran 9 Hasil Angket Uji Coba Penelitian

No	I t e m 1	I t e m 2	I t e m 3	I t e m 4	I t e m 5	I t e m 6	I t e m 7	I t e m 8	I t e m 9	I t e m 10	I t e m 11	I t e m 12	I t e m 13	I t e m 14	I t e m 15	I t e m 16	I t e m 17	I t e m 18	I t e m 19	I t e m 20	I t e m 21	I t e m 22	I t e m 23	I t e m 24	I t e m 25	I t e m 26	I t e m 27	I t e m 28	I t e m 29	I t e m 30	
1	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4
2	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	5	2	3	3	5	3	3	5	4	3	2	4	2	5	5	
5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	2	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
7	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	1	1	3	3	3	3
8	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
9	3	3	3	2	2	3	4	2	3	1	3	5	3	2	3	1	4	3	3	1	1	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3
10	3	3	3	2	2	3	4	2	3	1	3	5	3	2	3	1	4	3	3	2	1	2	3	3	4	4	4	4	3	3	
11	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4

No	I t e m 1	I t e m 2	I t e m 3	I t e m 4	I t e m 5	I t e m 6	I t e m 7	I t e m 8	I t e m 9	I t e m 10	I t e m 11	I t e m 12	I t e m 13	I t e m 14	I t e m 15	I t e m 16	I t e m 17	I t e m 18	I t e m 19	I t e m 20	I t e m 21	I t e m 22	I t e m 23	I t e m 24	I t e m 25	I t e m 26	I t e m 27	I t e m 28	I t e m 29	I t e m 30	
12	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
13	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	5	2	3	3	5	3	3	5	4	3	2	4	2	5	5	
15	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
16	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	2	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
18	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	1	1	3	3	3	3
19	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4

No	I t e m 1	I t e m 2	I t e m 3	I t e m 4	I t e m 5	I t e m 6	I t e m 7	I t e m 8	I t e m 9	I t e m 10	I t e m 11	I t e m 12	I t e m 13	I t e m 14	I t e m 15	I t e m 16	I t e m 17	I t e m 18	I t e m 19	I t e m 20	I t e m 21	I t e m 22	I t e m 23	I t e m 24	I t e m 25	I t e m 26	I t e m 27	I t e m 28	I t e m 29	I t e m 30	
20	3	3	3	2	2	3	4	2	3	1	3	5	3	2	3	1	4	3	3	1	1	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3
21	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	
22	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
23	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
24	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	5	2	3	3	5	3	3	5	4	3	2	4	2	5	5	
25	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	
26	3	2	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	
27	3	2	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	

No	I t e m 1	I t e m 2	I t e m 3	I t e m 4	I t e m 5	I t e m 6	I t e m 7	I t e m 8	I t e m 9	I t e m 10	I t e m 11	I t e m 12	I t e m 13	I t e m 14	I t e m 15	I t e m 16	I t e m 17	I t e m 18	I t e m 19	I t e m 20	I t e m 21	I t e m 22	I t e m 23	I t e m 24	I t e m 25	I t e m 26	I t e m 27	I t e m 28	I t e m 29	I t e m 30	
28	3	2	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3
29	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
30	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4



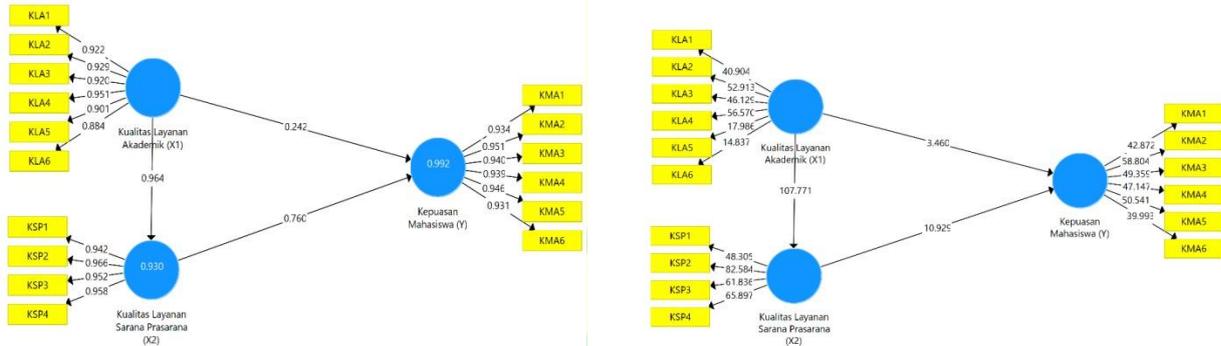
No	Ite m 1	Ite m 2	Ite m 3	Ite m 4	Ite m 5	Ite m 6	Ite m 7	Ite m 8	Ite m 9	Ite m 10	Ite m 11	Ite m 12	Ite m 13	Item 14	Ite m 15	Ite m 16
1	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
4	3	3	4	4	5	3	4	4	2	5	5	4	4	3	3	4
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4
6	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
7	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
8	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
9	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4
10	2	3	3	3	4	4	4	2	3		3	3	4	2	3	4
11	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
12	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
13	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4

No	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16
14	3	3	4	4	5	3	4	4	2	5	5	4	4	3	3	4
15	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4
16	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4
17	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
18	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
19	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
20	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4
21	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
22	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
23	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4

No	Ite m 1	Ite m 2	Ite m 3	Ite m 4	Ite m 5	Ite m 6	Ite m 7	Ite m 8	Ite m 9	Ite m 10	Ite m 11	Ite m 12	Ite m 13	Item 14	Ite m 15	Ite m 16
2 4	3	3	4	4	5	3	4	4	2	5	5	4	4	3	3	4
2 5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4
2 6	3	2	2	3	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4
2 7	3	2	2	3	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4
2 8	3	2	2	3	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4
2 9	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
3 0	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4



Lampiran 10 Hasil Uji Analisis SEM PLs

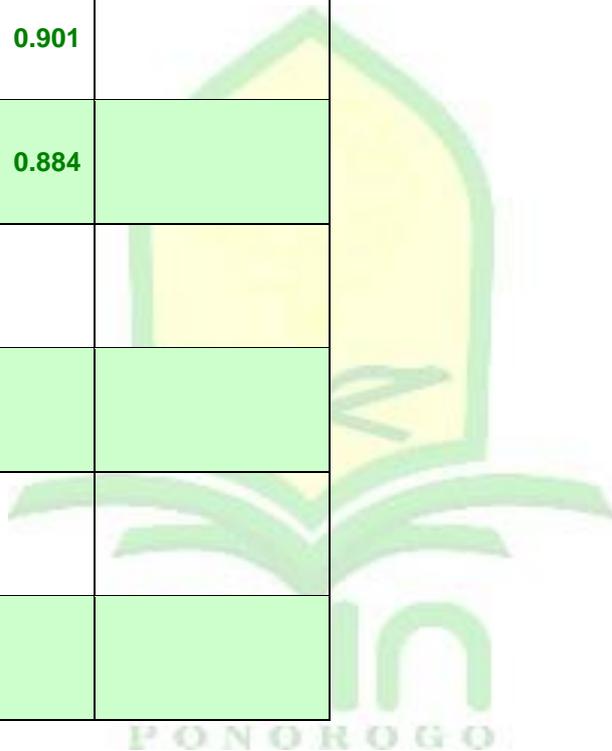


Pemuatan luar (Outer loadings)

Outer Loadings

	Kepuasan Mahasiswa (Y)	Kualitas Layanan Akademik (X1)	Kualitas Layanan Sarana Prasarana (X2)
K L A 1		0.922	
K L A 2		0.929	
K L A 3		0.920	
K L A 4		0.951	

K L A 5		0.901	
K L A 6		0.884	
K M A 1	0.934		
K M A 2	0.951		
K M A 3	0.940		
K M A 4	0.939		



K M A 5	0.946		
K M A 6	0.931		
K S P 1			0.942
K S P 2			0.966
K S P 3			0.952
K S			0.958



Lampiran 11 Surat Telah Melakukan Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
PASCASARJANA

Terakreditasi B sesuai SK BAN-PT Nomor : 645/SK/BAN-PT/AK-PPJ/PT/VII/2021
Alamat : Jl. Pramuka 156 Ponorogo 63471 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893
Website: www.iainponorogo.ac.id Email: pascasarjana@iainponorogo.ac.id

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

No: B- 2630/In.32.1/05/2024

Yang bertanda tangan berikut ini:

Nama : Dr. Muh. Tasrif, M. Ag
NIP : 197401081999031001
Jabatan : Direktur Pascasarjana

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Luthfiatul Khasanah
NIM : 502220028
Semester : 4 (empat)
Program Studi : Magister Manajemen Pendidikan Islam

Benar mahasiswa tersebut telah melakukan penelitian dan pengambilan data di Pascasarjana IAIN Ponorogo terhitung mulai tanggal 05 Februari 2024 sampai dengan 05 April 2024 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Tesis sebagai penyelesaian studi di Pascasarjana IAIN Ponorogo yang bersangkutan dengan judul penelitian **Analisis Faktor Determinan Kualitas Layanan Akademik dan Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa Pascasarjana Tahun Akademik 2022-2023**

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Ponorogo, 16 Mei 2024

Direktur Pascasarjana

Dr. MUH. TASRIF, M. Ag
197401081999031001